POR 181-06
de contrat : G7429-060015/001/CY
Date du contrat : 26-10-2006

Rapport provisoire

PCPÉ 2007
Sondage sur la satisfaction des clients

Préparé à l'intention de
Ressources humaines et Développement social Canada
Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPÉ)

por-rop@hrsdc-rhdsc.gc.ca

English report available upon request

Mars 2007

LES ÉTUDES DE MARCHÉ CRÉATEC +
206, avenue des Pins Est - Montréal (Québec) H2W 1P1
Tél. : (514) 844-1127 - Fax : (514) 288-3194
Courriel : info@createc.ca / Site Web : www.createc.ca

TABLE DES MATIÈRES

1. SOMMAIRE 1

1.1 CONTEXTE ET OBJECTIFS 1

1.2 PRINCIPAUX RÉSULTATS SUR LES EMPRUNTEURS 2

1.2.1 *Satisfaction à l'égard du service offert par le PCPÉ* 2
1.2.2 *Difficultés en matière de remboursement, d'options de remboursement et d'obligations face au prêt* 4
1.2.3 *Processus de demande de prêt étudiant* 5
1.2.4 *Sources de financement – Utilisation et dépendance* 6
1.2.5 *Incidence de l'aide gouvernementale sur les études* 8
1.2.6 *Information sur l'aide financière aux étudiants (AFÉ)* 10
1.2.7 *Services interactifs sur le Web* 11

1.3 PRINCIPAUX RÉSULTATS SUR LES CLIENTS DONT LE PRÊT FAIT L'OBJET D'UN RECOUVREMENT 12

1.3.1 *Satisfaction à l'égard du service offert par le PCPÉ* 12
1.3.2 *Services interactifs sur le Web* 14

2. CONTEXTE 17

3. OBJECTIF 19

4. MÉTHODOLOGIE 20

4.1 Population cible 20
4.2 Type et taille de l'échantillon 20
4.3 Sélection des répondants 21
4.4 Questionnaire 22
4.5 Collecte des données 23
4.6 Traitement des données 23
4.7 Pondération 24
4.8 Précision statistique 25
4.9 Importance inférée des éléments de service 28
4.10 Analyse de quadrants 28
4.11 Taux de réponse 29

5. RÉSULTATS DÉTAILLÉS 31

5.1 CARACTÉRISTIQUES DE L'ÉCHANTILLON 33

5.2 SATISFACTION DES EMPRUNTEURS 35

5.2.1 *Niveau général de satisfaction à l'égard du PCPÉ* 35
5.2.2 *Satisfaction à l'égard du service du CSNPÉ* 36
5.2.3 *Perceptions du service du CSNPÉ* 40
5.2.4 *Image du CSNPÉ* 42
5.2.5 *Priorités d'amélioration* 43

5.3 PROCESSUS D'APPLICATION ET INFORMATION 45

5.3.1 *Demandes en ligne* 45
5.3.2 *Délais* 46

5.4 REMBOURSEMENT DU PRÊT 47

5.4.1 *Accord de remboursement de prêt* 47
5.4.2 *Contact avec le CSNPÉ et difficultés de remboursement* 47
5.4.3 *Notoriété des options de remboursement* 48
5.4.4 *Connaissance des obligations relatives aux PÉG* 49

5.5 UTILISATION ET DÉPENDANCE ENVERS LES SOURCES DE FINANCEMENT DURANT LES ÉTUDES 50

5.5.1 Introduction 50
5.5.2 Aide financière gouvernementale aux étudiants 52
5.5.3 Économies personnelles et revenu d'emploi 53
5.5.4 Famille, amis et bourses 54
5.5.5 Prêts et marges de crédit avec les banques et argent de l'employeur 56
5.5.6 Autre aide financière du gouvernement 57
5.5.7 Subventions reçues (Subventions d'études canadiennes) 58

5.6 IMPACT D'UN PRÊT ÉTUDIANT SUR LA DÉCISION D'ÉTUDIER 59

5.6.1 Impact d'un PÉG sur l'année scolaire courante 59
5.6.2 Impact des bourses gouvernementales sur les détenteurs actuels de bourses 62

5.7 SOURCES D'INFORMATION SUR L'AFÉ 64

5.7.1 Connaissance de l'AFÉ 64
5.7.2 Propension à chercher des informations sur l'AFÉ 65
5.7.3 Sources d'information sur l'AFÉ (non assisté) et utilité 65
5.7.4 Propension à visiter les sites Web Ciblétudes / CSNPÉ et évaluation 66
5.7.5 Sources d'information les plus utiles 66
5.7.6 Différences par rapport au sondage précédent 67

5.8 INTÉRÊT À UTILISER DES SERVICES INTERACTIFS SÉCURISÉS SUR LE WEB 68

5.9 CLIENTS EN RECOUVREMENT 70

5.9.1 Caractéristiques de l'échantillon 70
5.9.2 Évaluation globale du PCPÉ 70
5.9.3 Niveau de satisfaction global envers le service offert par le SNR 71
5.9.4 Évaluation détaillée du service offert par le SNR 71
5.9.5 Importance inférée des aspects du service 73
5.9.6 Perceptions détaillées des représentants 75
5.9.7 Accord de remboursement de prêt 76
5.9.8 Notoriété des options de remboursement 76
5.9.9 Connaissance des clauses et conditions de PÉG 76
5.9.10 Impact d'un prêt étudiant sur la décision d'étudier et sources de financement 77
5.9.11 Impact des bourses sur les détenteurs de bourses 78
5.9.12 Connaissance de L'AFÉ 78
5.9.13 Intérêt à utiliser des services interactifs sécurisés sur le Web 78

6. TABLEAUX SYNTHÈSE 81

Tableau 1 Caractéristiques de l'échantillon pondéré par groupe de clients 84
Tableau 2 Actions relatives au PCPÉ – Par groupe de clients – 86
Tableau 3 Services reçus – Par groupe de clients – 87
Tableau 4 Actions relatives au PCPÉ – Comparaison avec 2006 – 89
Tableau 5 Services reçus – Comparaison avec 2006 – 90
Tableau 6 Raison du contact avec le CSNPÉ – Par groupe de clients – 91
Tableau 7 Raison du contact avec le CSNPÉ – Comparaison temporelle – 92
Tableau 8 Évaluation globale du PCPÉ – Par groupe de clients – 93
Tableau 9 Évaluation globale du PCPÉ – Comparaison avec 2006 – 94
Tableau 10 Niveaux de satisfaction envers le service du CSNPÉ – Par groupe de clients – 95
Tableau 11 Niveaux de satisfaction envers le service du CSNPÉ – Comparaison temporelle – 97
Tableau 12 Incidence et nature des problèmes avec le service du CSNPÉ – Par groupe de clients – 98
Tableau 13 Incidence et nature des problèmes avec le service du CSNPÉ – Comparaison temporelle – 99
Tableau 14 Perception du service reçu du CSNPÉ – Par groupe de clients – 100
Tableau 15 Perception du service reçu du CSNPÉ – Comparaison temporelle – 102
Tableau 16 Perceptions et attitudes envers le CSNPÉ 103
Tableau 17 Expérience avec le processus de demande d'un prêt étudiant – Par groupe de clients – 105
Tableau 18 Consolidation de prêts – Par groupe de clients – 107

Tableau 19 Consolidation de prêts – Comparaison avec 2006 – 108
Tableau 20 Difficultés à rembourser & contact du CSNPÉ – Par groupe de clients – 109
Tableau 21 Connaissance des options de remboursement offertes par le CSNPÉ – Par groupe de clients – 110
Tableau 22 Connaissance des modalités du PÉG – Par groupe de clients – 112
Tableau 23 Dépendance envers diverses sources de financement pour la présente année d'études – Par groupe de clients – 113
Tableau 24 Dépendance envers diverses sources de financement pour la présente année d'études – Comparaison temporelle – 116
Tableau 25 Dépendance envers diverses catégories de sources de financement pour la présente année d'études – Par groupe de clients – 118
Tableau 26 Dépendance envers diverses catégories de sources de financement pour la présente année d'études – Comparaison temporelle – 120
Tableau 27 Aide gouvernementale reçue – Par groupe de clients – 121
Tableau 28 Impact de recevoir ou non un PÉG – Par groupe de clients – 122
Tableau 29 Impact de recevoir ou non une subvention canadienne pour études – Par groupe de clients – 123
Tableau 30 Sources d'information utilisées sur l'aide financière aux étudiants – Par groupe de clients – 124
Tableau 31 Connaissance de l'AFÉ et utilité de l'information sur l'AFÉ – Par groupe de clients – 125
Tableau 32 Sources d'information utilisées sur l'aide financière aux étudiants – Comparaison avec 2006 – 126
Tableau 33 Opinion sur les sites Web Ciblétudes / CSNPÉ – Par groupe de clients – 127
Tableau 34 Raisons pour ne pas avoir visité les sites Web Ciblétudes / CSNPÉ – Par groupe de clients – 128
Tableau 35 Sources d'information les plus utiles sur l'aide financière aux étudiants – Par groupe de clients – 129
Tableau 36 Sources d'information les plus utiles sur l'aide financière aux étudiants – Comparaison avec 2006 – 131
Tableau 37 Services interactifs et sécuritaires sur le Web – Par groupe de clients – 133
Tableau 38 Contacts avec les Services nationaux de recouvrement – Comparaison temporelle – 134
Tableau 39 Niveau de satisfaction envers le service offert par les SNR – Comparaison temporelle – 135
Tableau 40 Perception du service offert par les SNR – Comparaison temporelle – 136
Tableau 41 Niveau général de satisfaction envers le service offert par les SNR – Comparaison temporelle – 137

ANNEXE 1 - NOMS DES PROGRAMMES

ANNEXE 2 - QUESTIONNAIRE (Version française avec les résultats)

ANNEXE 3 - TABLEAU SUR LES INTERVALLES DE CONFIANCE ET LES ERREURS ÉCHANTILLONNALES

1. SOMMAIRE

1.1 CONTEXTE ET OBJECTIFS

- L'objectif général du sondage sur la satisfaction des clients en rapport avec les prêts d'études canadiens est d'évaluer leur expérience et leur satisfaction à l'égard de la prestation de services du Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPÉ). Les clients visés sont les emprunteurs encore aux études mais en cours de remboursement et qui ont reçu des services dans les six mois précédant l'enquête. Les clients dont le prêt fait l'objet d'un recouvrement et qui ont reçu des services durant la même période ont également été interrogés et font l'objet d'une section distincte du rapport.

- Ce sondage d'évaluation a été mené du 24 janvier au 21 février 2007 auprès d'un échantillon aléatoire de 1 010 emprunteurs et de 400 clients dont le prêt faisait l'objet d'un recouvrement, répartis dans toutes les provinces et les territoires participants[1].

    - Le sondage a été mené sous la direction du Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPÉ).

    - Un sondage national semblable comportant plusieurs des questions posées cette année a été mené l'an dernier.

- Les questions posées au cours de l'enquête traitaient des points suivants :

    - les types et les points de contact avec le CSNPÉ;

    - le niveau de satisfaction concernant la prestation de services du CSNPÉ, y compris tous les problèmes en matière de service à la clientèle (pour les emprunteurs aux études, en cours de remboursement ou en période de délai);

    - le niveau de satisfaction concernant la prestation de services par les Services nationaux de recouvrement (SNR), y compris tous les problèmes en matière de service à la clientèle (seulement les clients dont le prêt fait l'objet d'un recouvrement);

    - l'évaluation du processus de demande et de consolidation;

    - les sources de financement pendant les études;

    - l'impact d'obtenir un prêt étudiant du gouvernement sur la décision de poursuivre un programme d'études postsecondaires (ÉPS);

---

1 *Le Québec, le Nunavut et les Territoires du Nord-Ouest ne font pas partie du Programme canadien de prêts aux étudiants. Le gouvernement fédéral leur fournit une autre forme de financement, avec laquelle ils gèrent leurs propres programmes d'aide financière aux étudiants.*

- les sources d'information consultées concernant l'aide financière aux étudiants et celles considérées comme les plus utiles;

- la consultation des sites Web Ciblétudes / CSNPÉ et la satisfaction à l'égard de ces services;

- le niveau d'intérêt quant à l'utilisation de plusieurs services interactifs Internet sécurisés.

- Même si les résultats d'ensemble peuvent être considérés comme précis à l'intérieur d'une marge de +/- 2,6 %, 19 fois sur 20, les résultats de sous-groupes peuvent être entachés d'une plus grande marge d'erreur d'échantillonnage.

  - On notera que cette erreur potentielle est la seule qui puisse être mesurée (erreur d'échantillonnage) et que les résultats de tout sondage peuvent contenir quatre sources d'erreur potentielle distinctes, soient celles relatives à la couverture, à l'observation, au refus de répondre et à l'échantillonnage. La qualité d'un sondage repose sur la gestion efficace de ces quatre sources d'erreur potentielle. Cette gestion permet d'obtenir le taux d'erreur le plus bas possible.

  - On notera aussi que les sondages d'opinion publique ne peuvent pas être des mesures exactes des perceptions réelles; ce ne sont que des approximations.

1.2 PRINCIPAUX RÉSULTATS SUR LES EMPRUNTEURS

- Les résultats sont présentés pour l'ensemble des emprunteurs, sauf lorsqu'il y a une différence importante entre les emprunteurs aux études et ceux en cours de remboursement.

1.2.1 SATISFACTION À L'ÉGARD DU SERVICE OFFERT PAR LE PCPÉ

Évaluation globale du PCPÉ

- La plupart des emprunteurs ont communiqué avec une seule composante du PCPÉ (le plus souvent avec le CSNPÉ). Le niveau de satisfaction concernant cette composante est présenté plus loin comme étant le niveau de satisfaction générale à l'égard du PCPÉ, que les emprunteurs aient communiqué directement ou non avec le PCPÉ (comprend les services offerts par chacune des composantes du PCPÉ).

- Le niveau général de satisfaction des emprunteurs envers le service reçu du PCPÉ est demeuré identique à celui de 2006 (75 %).

  - Seulement 4 % des emprunteurs ont exprimé du mécontentement.
  - En 2005, l'année de référence, moins de clients étaient satisfaits (69 %).

- Les emprunteurs ont été plus nombreux à trouver qu'au cours de la dernière année le service s'était amélioré (16 %) plutôt qu'empiré (6 %), alors que la majorité n'a vu aucun changement important (77 %) dans la qualité du service fourni.

  - Résultat changé par rapport à 2006 (14 % amélioré, 7 % empiré et 79% inchangé).

Niveaux de satisfaction concernant le service offert par le CSNPÉ

- La moyenne des niveaux de satisfaction à l'égard des sept éléments de service du CSNPÉ (énumérés à la **Q5** du questionnaire ci-joint) était de 74,9 %.

  - Ce taux de satisfaction moyen ainsi que les taux de satisfaction pour chacun des éléments de service étaient semblables aux taux relevés l'an dernier.

- Les éléments de service du CSNPÉ qui ont bénéficié des niveaux de satisfaction les plus élevés ont été les mêmes qu'en 2006 :

  - l'accès au service dans une des deux langues officielles (93 %);
  - la courtoisie du personnel (84 %);
  - un service offert de façon équitable (81 %).

Éléments de service les plus importants

- Les éléments de service les plus corrélés avec le niveau général de satisfaction et qui par conséquent sont les plus susceptibles d'avoir une plus grande incidence sur le niveau général de satisfaction, sont les suivants :

  - la compétence du personnel (0,60[2]);
  - la mesure dans laquelle le service a été fourni de façon équitable (0,58);
  - le degré d'informations que vous avez reçues sur le CSNPÉ (0,53);
  - la facilité d'accès au service (0,53).

- On devrait tenter d'améliorer en priorité les éléments de service les plus importants dont le niveau de satisfaction est inférieur à la moyenne. Deux éléments de service répondent à ce critère et pourraient être considérés comme les meilleures occasions d'amélioration. Il s'agit des éléments suivants :

  - la facilité d'accès au service;
  - les information que les clients ont reçue sur le CSNPÉ

---

2 *Importance inférée par la corrélation. Voir les sections 4.9 et 4.10 pour une description de la méthode utilisée.*

Degrés d'accord

On a lu aux répondants huit énoncés concernant des aspects particuliers du service (énumérés dans la **Q6** du questionnaire ci-joint). Deux de ces énoncés ont suscité un degré d'accord remarquablement élevé :

- l'information que vous avez reçue était exacte (81 %);
- le préposé au service était facile à comprendre (80 %).

Une forte majorité d'emprunteurs étaient également d'accord avec les autres énoncés (entre 69 % et 78 %).

- On notera qu'un aspect accusait une diminution marquée par rapport à 2006 (soit « Vous et le préposé aviez la même compréhension de quelles étaient les prochaines étapes » – 71 % en 2007 par rapport à 83 % en 2006). Bien qu'on ne puisse pointer un problème particulier, il serait prudent d'investiguer la raison de ce recul.

18 % des emprunteurs ont éprouvé un problème lorsqu'ils ont communiqué avec le PCPÉ, et le tiers (34 %) de ces répondants étaient satisfaits de la façon dont leur problème a été résolu.

- Ces résultats reflètent un haut niveau de satisfaction et de stabilité, lorsque comparés à ceux de 2006.

1.2.2 DIFFICULTÉS EN MATIÈRE DE REMBOURSEMENT, D'OPTIONS DE REMBOURSEMENT ET D'OBLIGATIONS FACE AU PRÊT

- Environ le tiers des emprunteurs en cours de remboursement (36 % par rapport à 27 %) en 2006 ont rapporté avoir eu de la difficulté à rembourser leur prêt au cours des six derniers mois.

- Environ les trois quarts des emprunteurs en cours de remboursement (72 %) ont trouvé que les options de remboursement étaient claires lorsqu'ils ont consolidé leur prêt étudiant.

Parmi ceux qui au cours des six derniers mois n'ont pas fait de demande d'exemption d'intérêts, 77 % ont déclaré savoir que le CSNPÉ offrait des options d'aide au remboursement s'ils ne pouvaient pas respecter le calendrier de remboursement prévu, et seulement 9 % n'ont pu nommer aucune de ces options (40 % en 2006).

- Mis à part le montant total à rembourser, une proportion appréciable de clients ne connaissaient pas les divers détails ou clauses de leur prêt – en particulier les options disponibles et le fait que les intérêts courent pendant la période de délai.

  - Le montant total du prêt – 79 % le savaient;
  - Le taux courant d'intérêt– 61 % le savaient;
  - Le nombre d'années pour le remboursement – 57 % le savaient;
  - Les options disponibles – 55 % les connaissaient;
  - Que les intérêts du prêt courent pendant une période de délai – dans l'ensemble, 36 % le savaient.

- Environ quatre emprunteurs sur dix ne connaissaient pas ou peu les options de remboursement disponibles, ni le fonctionnement des prêts étudiants, un manque de connaissance systématiquement plus grand que l'an passé.

1.2.3 PROCESSUS DE DEMANDE D'UN PRÊT ÉTUDIANT

- Au cours des six derniers mois, près de la moitié (46 %) des emprunteurs avaient soumis une demande de prêt étudiant.

- Dans l'ensemble, 71 % des demandeurs interrogés dans le cadre du sondage du PCPÉ avaient téléchargé leur formulaire de demande d'un prêt étudiant sur le Web et, de ce nombre, 77 % (55 % des personnes qui ont présenté une demande au titre du PCPÉ) avaient également soumis leur demande en ligne.

  - 63 % des emprunteurs en cours de remboursement et 74 % des emprunteurs aux études avaient téléchargé leur formulaire de demande.

  - 81 % des personnes qui avaient présenté une demande au PCPÉ ont déclaré qu'il avait été facile de trouver de l'information concernant la demande d'un prêt étudiant.

  - 66 % ont déclaré que les formulaires étaient faciles à remplir.

- 70 % des demandeurs d'un prêt d'études canadien avaient reçu leur prêt à temps pour payer leurs frais de scolarité sans pénalité, et autant (69 %) étaient satisfaits du délai écoulé entre la soumission de la demande et la réponse à celle-ci.

  - Comme il fallait s'y attendre, les demandeurs qui ont reçu leur prêt à temps étaient beaucoup plus susceptibles d'être satisfaits du délai écoulé (76 %) que ceux qui avaient reçu leur prêt en retard (49 %).

1.2.4 SOURCES DE FINANCEMENT – UTILISATION ET DÉPENDANCE

- Au cours du sondage on a sondé 17 sources de financement sur lesquelles les emprunteurs sont susceptibles de se fier pour payer leurs études. On les a regroupées dans cinq grandes catégories afin de faciliter la présentation des résultats et des comparaisons avec ceux de 2006.

- Les résultats laissent croire que les étudiants ont été dépendants dans la même mesure que l'an dernier aux différentes sources de financement énumérées dans le sondage. Cette année cependant les emprunteurs se sont fiés un peu moins aux épargnes personnelles, aux amis, aux SCEE, aux marges de crédit et à l'argent provenant d'un employeur.

L'aide financière aux étudiants provenant de l'État a été la source de financement la plus populaire chez les emprunteurs encore aux études.

- Pour six emprunteurs aux études sur 10 (62 % comparé à 57 % l'an dernier), un prêt étudiant du gouvernement constitue la principale source de financement;

- 76 % des emprunteurs aux études (75 % l'an dernier) ont déclaré qu'ils dépendaient considérablement de cette source financière;

- 45 % des personnes qui avaient récemment demandé un prêt étudiant du gouvernement ont également déclaré dépendre au moins de façon minimale[3] d'une bourse d'études du gouvernement (49 % en 2006).

Les épargnes personnelles et le revenu d'un emploi constituaient la deuxième source de financement en importance pour les clients du PCPÉ (compte tenu de l'incidence d'utilisation, de la mesure dans laquelle ils s'y fient et du classement comme source principale de financement).

- 36 % des emprunteurs aux études ont déclaré qu'ils dépendaient en grande partie d'épargnes personnelles et d'un revenu d'emploi, et 21 % des emprunteurs ont mentionné qu'il s'agissait de leur principale source de financement. L'an dernier, des proportions plus élevées avaient été observées (45 % dépendaient considérablement de cette source de financement).

La famille et les amis constituaient la troisième source de financement en importance.

- 44 % des emprunteurs aux études (46 % l'an dernier) ont déclaré qu'ils dépendaient en grande partie de la famille et des amis comme source financière, et pour 8 % d'entre eux (6 % l'an dernier), il s'agissait de la source principale.

---

[3] *Seulement 28% des emprunteurs aux études ont mentionné avoir reçu une bourse d'études du gouvernement, ce qui met en lumière le fait que certains répondants ont pu confondre cette source de financement avec la SCEE, et les résultats sur les bourses doivent être interprétés avec précaution.*

Les banques, les caisses d'épargne et de credit ou les employeurs constituaient la quatrième source de financement en importance.

- 28 % des emprunteurs aux études (36 % en 2006 et 23 % en 2005) dépendaient en grande partie de l'argent emprunté aux banques, aux caisses d'épargne et de crédit ou aux employeurs, et pour 3 % d'entre eux (6 % en 2006), il s'agissait de la source principale.

- Le tableau suivant présente l'importance des sources de financement pour l'année scolaire en cours et celle de 2006.

DÉPENDANCE DES ÉTUDIANTS À L'ÉGARD DES SOURCES DE FINANCEMENT POUR LA PRÉSENTE ANNÉE SCOLAIRE – RÉSULTATS COMPARATIFS 2007-2006 –

EMPRUNTEURS AUX ÉTUDES	2007 (626) %	2006 (741) %	Différence %
1. Aide financière aux étudiants du gouvernement			
➢ Dépendance considérable	77	75	+2
➢ Source principale	63	58	+5
2. Revenu personnel et provenant du travail			
➢ Dépendance considérable	36	45	-9
➢ Source principale	21	21	0
3. Famille et amis			
➢ Dépendance considérable	44	46	-2
➢ Source principale	8	6	+2
4. Banques/caisses d'épargne et de crédit/employeurs			
➢ Dépendance considérable	28	36	-8
➢ Source principale	3	6	-3
5. Autres ressources financières du gouvernement			
➢ Dépendance considérable	5	7	-2
➢ Source principale	0	1	-1

Toutes les données sont basées sur les emprunteurs présentement aux études.

1.2.5 Impact de l'aide gouvernementale sur les études

Impact des prêts étudiants du gouvernement sur les études postsecondaires

- Si les emprunteurs encore aux études n'avaient pas reçu cette année leur prêt étudiant du gouvernement, 52 % d'entre eux n'auraient pas entrepris un programme d'études postsecondaires (ÉPS).

- Parmi ceux qui auraient continué leurs études d'une façon ou d'une autre (48 %), la moitié (52 %) auraient réduit leur charge de cours ou changé d'établissement d'enseignement et/ou de programme d'études.

  - Ces résultats sont statistiquement identiques à ceux de 2006.

- Pour ces motifs, si un prêt étudiant du gouvernement n'avait pas été consenti pour la présente année scolaire, cela aurait eu une incidence majeure pour 77 % de tous les emprunteurs encore aux études interrogés (ils ne se seraient pas inscrits, auraient réduit leur charge de cours ou auraient changé d'établissement ou de programme). Plus précisément :

  - 37 % auraient retardé leurs études;
  - 15 % auraient cessé complètement leurs études postsecondaires;
  - 25 % auraient réduit leur charge d'études ou changé de programme d'études/d'établissement d'enseignement.

Impact sur les emprunteurs encore aux études si un prêt étudiant du gouvernement n'avait pas été accordé

Si un prêt étudiant du gouvernement n'avait pas été accordé (encore aux études)	2007 (391) %
• Auraient retardé leurs études	37
• Auraient arrêté complètement leurs ÉPS	15
• Seraient restés à l'école	48
➢ Sans réduire leur charge de cours/changer d'établissement d'enseignement/de programme d'études	23
➢ En réduisant leur charge de cours/changeant d'établissement d'enseignement/de programme d'études	25
• Auraient changé leurs plans d'études de façon drastique	77

Toutes les données sont basées sur les emprunteurs encore aux études.

Impact des bourses canadiennes pour études (BCÉ) sur les études

- 28 % de tous les emprunteurs aux études avaient reçu une BCÉ cette année.

Parmi les emprunteurs encore aux études ayant bénéficié d'une bourse :

- une grande majorité (78 %) seraient demeurés à l'école même s'ils n'avaient pas reçu la bourse.
  - Parmi ceux qui seraient restés à l'école, 51 % auraient réduit leur charge de cours, se seraient inscrit à temps partiel ou auraient changé d'établissement d'enseignement/de programme d'études.
  - Par extrapolation, si on applique ces résultats à tous les emprunteurs encore aux études, l'incidence de ne pas recevoir une bourse aurait été substantielle, mais beaucoup moins importante que dans le cas d'un prêt :
    - 5 % auraient retardé leurs études;
    - 2 % auraient cessé complètement leurs études postsecondaires;
    - 11 % auraient réduit leur charge de cours ou changé de programme d'études/d'établissement d'enseignement.
- Si les emprunteurs aux études qui ont reçu une BCÉ avaient dû s'en passer, 72 % de ceux-ci auraient compensé le manque d'argent principalement par un revenu d'emploi, 57 % se seraient tournés vers des prêts bancaires, des marges de crédit ou des cartes de crédit, et 72 % auraient demandé une aide financière à leur famille.

IMPACT SUR LES EMPRUNTEURS AUX ÉTUDES S'ILS N'AVAIENT PAS EU UNE BOURSE

SI UNE BOURSE N'AVAIT PAS ÉTÉ ALLOUÉE POUR LA PRÉSENTE ANNÉE D'ÉTUDES (ENCORE AUX ÉTUDES)	2007 (391) %
• Ont eu une subvention	28
➢ Auraient retardé leurs études	5
➢ Auraient arrêté complètement leur ÉPS	2
➢ Seraient restés à l'école	22
- Sans réduire leur charge de cours/changer d'établissement d'enseignement/de programme d'études	11
- En réduisant leur charge de cours/changeant d'établissement d'enseignement/de programme d'études	11
➢ Auraient changé leurs plans d'études de façon drastique	18

Toutes les données sont basées sur les emprunteurs encore aux études.

1.2.6 INFORMATION SUR L'AIDE FINANCIÈRE AUX ÉTUDIANTS (AFÉ)

AFÉ : Connaissance du programme et propension à chercher de l'information

- La majorité des emprunteurs présentement inscrits (70 %) avaient eu connaissance pour la première fois de l'existence de prêts et de bourses alors qu'ils étaient à l'école secondaire (58 %) ou plus tôt (12 %).
  - 18 % des répondants avaient découvert l'existence des prêts étudiants seulement après avoir fait une demande d'admission et 9 % seulement après s'être inscrits à un programme d'ÉPS.
- Au total, 47 % des emprunteurs avaient cherché de l'information sur l'AFÉ au cours des 12 derniers mois. Parmi ceux-ci, 84 % avaient consulté une source sur le Web.
  - 64 % des emprunteurs aux études et 36 % de ceux en cours de remboursement.

Pertinence des sources d'information concernant l'AFÉ

- Une très large majorité d'emprunteurs (90 %) ont jugé que l'information concernant l'AFÉ était utile.
  - Une large majorité d'entre eux avaient consulté une source sur le Web (84 %), y compris les 34 % qui avaient consulté les sites Web Ciblétudes / CSNPÉ et les 35 % qui avaient consulté un site Web provincial.
- Parmi les sources d'information (non suggérées), aucune ne s'est démarquée comme étant la plus utile, mais toutes les sources Internet réunies ont été mentionnées par près de la moitié (44 %) des emprunteurs comme étant la source la plus pertinente.
  - les sites Web provinciaux ont été considérés comme les plus utiles par 21 % des répondants;
  - Internet en général par 9 %;
  - les sites Web Ciblétudes / CSNPÉ par 13 %;
  - le site Web du gouvernement du Canada par 2 %.

Sites Web Ciblétudes / CSNPÉ

- Plus précisément, 34 % des emprunteurs qui avaient cherché de l'information ont déclaré qu'ils avaient consulté les sites Web Ciblétudes / CSNPÉ. Parmi ceux qui avaient utilisé les sites Web Ciblétudes / CSNPÉ pour chercher de l'information concernant l'AFÉ :
  - 72 % ont trouvé la totalité ou la majeure partie de ce qu'ils cherchaient;
  - 75 % ont déclaré qu'il était facile de trouver l'information qu'ils recherchaient;
  - 63 % ont dit qu'ils étaient satisfaits de l'information offerte;

- 13 % ont considéré que les sites Web Ciblétudes / CSNPÉ étaient les sources d'information les plus utiles sur l'AFÉ et 20 % les plus utiles ou deuxième plus utiles (plus qu'en 2006 : 16 %).

- Parmi les 66 % d'emprunteurs qui avaient cherché de l'information sur l'AFÉ sur des sites autres que les sites Web Ciblétudes / CSNPÉ, la moitié l'avaient fait parce qu'ils ne connaissaient pas l'existence de ces sites gouvernementaux (54 %).

ÉVALUATION DES SITES WEB CIBLÉTUDES / CSNPÉ SUR L'AFÉ
– RÉSULTATS COMPARATIFS 2007-2006 –

SITES WEB CIBLÉTUDES / CSNPÉ	Ciblétudes / CSNPÉ	
	2007 %	2006 %
	(1,010)	(1,305)
- Ont cherché de l'information sur l'AFÉ*	47	43
- Ont visité les sites au cours des 12 mois précédents*	16	12
Utilité**	**(444)**	**(511)**
- Source d'information la plus utile	13	10
- Source d'information la plus utile (première ou deuxième)	20	16
Accès à l'information***	**(165)**	**(172)**
- L'information recherchée est facile à trouver (très ou plutôt)	75	67
- Une grande partie ou la totalité de l'information recherchée a été trouvée	72	72
Satisfaction générale à l'égard de l'information offerte***		
- Deux meilleurs niveaux d'évaluation****	63	66
- Note moyenne	3,8	3,9

* *D'après l'ensemble des emprunteurs.*
** *D'après les emprunteurs qui ont cherché de l'information.*
*** *D'après les visiteurs des sites.*
**** *Les deux cases supérieures sur une échelle de cinq points.*

1.2.7 SERVICES INTERACTIFS SUR LE WEB

- Dans l'ensemble, le niveau d'intérêt à utiliser des services interactifs sécurisés sur le Web était élevé. Presque tous les clients ont déclaré qu'ils utiliseraient au moins un de ces services, et 84 % les utiliseraient certainement.

- Nous avons regroupé les services en trois catégories intitulées « interactions », « transactions » et « vérifications du compte ». Il semble que les « vérifications du compte » ont suscité un peu plus d'intérêt (76 % certainement) parmi les emprunteurs que les « transactions » (66 %) ou les « interactions » (65 % certainement).

SERVICES INTERACTIFS SÉCURISÉS SUR LE WEB
NIVEAU D'INTÉRÊT À UTILISER

INTÉRÊT CERTAIN	Total des emprunteurs (1 010) %
1. Vérifier l'état du compte	61
2. Vérifier le solde impayé	65
3. Examiner l'historique de paiement	59
Total « Vérification du compte » (au moins une fois certainement)	***74***
4. Demande de révision des modalités de remboursement	36
5. Demande d'exemption d'intérêts	55
6. Effectuer un paiement ponctuel	44
Total « Transactions » (au moins une fois certainement)	***66***
7. Changement d'adresse	62
8. Clavarder en ligne avec un agent du CSNPÉ	23
Total « Interactions » (au moins une fois certainement)	***65***

Toutes les données sont fondées sur l'ensemble des emprunteurs.

1.3 PRINCIPAUX RÉSULTATS SUR LES CLIENTS EN COURS DE RECOUVREMENT

1.3.1 SATISFACTION À L'ÉGARD DU SERVICE OFFERT PAR LE PCPÉ

Évaluation globale du PCPÉ

- Chez les clients dont le prêt fait l'objet d'un recouvrement, le niveau général de satisfaction à l'égard du service offert par le PCPÉ est demeuré statistiquement identique à celui de 2006 (53 % par rapport à 50 % en 2006).
    - En 2005 (première année des relevés), moins de clients en recouvrement s'étaient dits satisfaits (40 %).
    - 20 % des clients dont le prêt fait l'objet d'un recouvrement ont déclaré être insatisfaits – un niveau équivalent à 2006 (22 %).

Services nationaux de recouvrement (SNR)

- Le moyen utilisé le plus souvent par les clients en cours de recouvrement pour communiquer avec les SNR était le téléphone (81 %), suivi par une lettre envoyée par la poste (60 %).
    - Un peu plus des trois quarts (80 %) des clients dont le prêt fait l'objet d'un recouvrement et qui avaient reçu une réponse par la poste considéraient que l'information était claire et compréhensible.

Niveaux de satisfaction concernant le service offert par les SNR

Chez les clients dont le prêt faisait l'objet d'un recouvrement, la moyenne des taux de satisfaction des sept éléments de service était de 56,6 % – légèrement plus élevé que l'an dernier (52,6 %).

- Les niveaux de satisfaction les plus bas concernaient :
  - dans quelle mesure les clients étaient informés de ce qu'ils devaient faire (46 %);
  - dans quelle mesure les clients se sentaient traités de façon équitable dans les circonstances – c.-à-d. le service reçu et non les règlements du programme (48 %);
  - la facilité d'entrer en contact avec quelqu'un (48 %).

Éléments de service les plus importants

Les éléments de service des SNR les plus corrélés avec le niveau de satisfaction générale étaient les suivants :

- dans quelle mesure les clients étaient informés de ce qu'ils devaient faire (0,62);
- la compétence du personnel (0,62);
- dans quelle mesure les clients étaient traités de façon juste et équitable (0,61).

Les éléments les moins corrélés avec le niveau de satisfaction générale, soit ceux les moins susceptibles d'avoir une incidence sur le niveau de satisfaction générale, étaient les mêmes que pour le service du CSNPÉ :

- l'accès au service dans une des deux langues officielles (0,21);
- le temps d'attente avant de parler avec un représentant du service à la clientèle (0,34).

Deux éléments de service sont ressortis comme étant les meilleures occasions d'amélioration (à la fois un niveau de satisfaction inférieure à la moyenne et une importance supérieure à la moyenne) :

- dans quelle mesure les clients sont informés de ce qu'ils doivent faire;
- dans quelle mesure les clients étaient traités d'une façon équitable selon les circonstances.

Par ailleurs, on gagnerait à considérer un troisième élément de service dans un plan d'amélioration (importance élevée et haut niveau de satisfaction) :

- la compétence du personnel.

Degrés d'accord

Une majorité claire de clients en cours de recouvrement se sont dits d'accord avec les deux énoncés suivants concernant les représentants du service :

- facile de comprendre la documentation ou l'information écrite (63 %);
- l'information reçue était exacte (65 %);
- le représentant du service était facile à comprendre (71 %).

Sur tous les autres aspects, un peu plus ou un peu moins de la moitié (de 47 à 55 %) des répondants en cours de remboursement étaient d'accord.

1.3.2 Services interactifs sur le Web

- Dans l'ensemble, le niveau d'intérêt à utiliser des services interactifs sécurisés sur le Web était élevé. Presque tous les clients en cours de recouvrement ont déclaré qu'ils utiliseraient au moins un de ces services.

- Nous avons regroupé les services en trois catégories, nommées « interactions », « transactions » et « vérifications du compte ». Il semble que les « vérifications du compte » aient suscité un peu plus d'intérêt parmi les clients en cours de recouvrement (69 % l'utiliseraient certainement) que les services liés aux « transactions » (65 %) ou aux « interactions » (66 %).

Services interactifs sécurisés sur le Web
Niveau d'intérêt à utiliser

INTÉRÊT CERTAIN	Recouvrement total (400) %
1. Vérifier l'état du compte	56
2. Vérifier le solde impayé	62
3. Examiner l'historique de paiement	59
Total « Vérification du compte » (au moins une fois certainement)	***69***
4. Demande de révision des modalités de remboursement	45
5. Demande d'exemption d'intérêts	57
6. Effectuer un paiement ponctuel	42
Total « transactions » (au moins une fois certainement)	***65***
7. Changement d'adresse	61
8. Clavarder en ligne avec un agent du CSNPÉ	31
Total « interactions » (au moins une fois certainement)	***66***

Toutes les données sont basées sur les clients en recouvrement.

1.4 PRINCIPALES DIFFÉRENCES PAR RAPPORT À 2006

- Dans l'ensemble, les résultats du sondage 2007 sont très comparables à ceux de l'an dernier, particulièrement en ce qui a trait à la satisfaction envers le service du CSNPÉ et du PCPÉ en général, aux mêmes niveaux élevés. Toutefois, quelques changements méritent d'être soulignés.

- Un résumé des principaux changements est présenté dans le tableau qui suit.

EMPRUNTEURS	2006 %	2007 %	Différence %
• Satisfait :			
- Des délais entre le moment de la demande et le moment de réponse (Q38)	59	69	+ 10
- De la solution au problème avec le CSNPÉ Q11)	59	68	+ 9
• Impression d'une même compréhension des prochaines étapes (Q6)	83	71	- 12
• A téléchargé un formulaire de demande (Q35)	62	71	+ 9
• Au courant que des options de paiement sont disponibles (Q21)	60	78	+ 18
- Exemption de toute sorte (intérêt, capital, etc. / Q22)	43	54	+ 11
• A eu des difficultés à rembourser au cours des 6 derniers mois	27	36	+ 9
• Clair quant :			
- Au montant dû (Q24)	86	79	- 7
- Au temps pour finir de rembourser (Q24)	65	57	- 8
• Sources de financement utilisées (Q48)			
- Économies personnelles	78	68	- 10
- Amis et famille	28	19	- 9
- SCEE	27	18	- 9
- Prêt personnel	40	28	- 12
- Marges de crédit	40	30	- 10
- Assurance-emploi	24	15	- 9
- Aide sociale	23	16	- 7
• Information facile à trouver sur les sites Web Ciblétudes / CSNPÉ (Q56)	62	75	+ 13
CLIENTS EN RECOUVREMENT	**2006 %**	**2007 %**	**Différence %**
• Perception que la documentation et l'information écrite étaient faciles à comprendre (Q31)	54	63	+ 9
• Les options de remboursement sont claires (Q15)	48	55	+ 7

Chargé de projet :

Pour obtenir plus d'information sur cette étude, veuillez envoyer un courriel à l'addresse suivante : por-rop@hrsdc-rhdsc.gc.ca

Date du contrat :

2006-10-26

Nom du fournisseur :

LES ÉTUDES DE MARCHÉ CRÉATEC +
No contrat :
G7429-060015/001/CY

2. CONTEXTE

- Ressources humaines et Développement social Canada (RHDSC – Programme canadien de prêts aux étudiants) a retenu les services de Créatec + pour réaliser le sondage de suivi de la satisfaction de la clientèle du PCPÉ.

- Le programme canadien de prêts aux étudiants (PCPÉ) s'efforce d'atteindre quatre grands objectifs :

  1. Maintenir l'engagement du gouvernement en matière d'accessibilité;
  2. Faire du prêt une expérience positive;
  3. Améliorer la connaissance des emprunteurs actuels et éventuels de telle sorte qu'ils puissent faire des choix éclairés;
  4. Assurer la performance, la responsabilité financière et l'intégrité du programme.

- Pour atteindre les objectifs 2 à 4, le PCPÉ réalise un sondage annuel auprès de ses clients.

  - Les sondages sur la satisfaction découlent de l'initiative d'amélioration du service du gouvernement.

- Le sondage 2007 était le sixième sondage annuel réalisé depuis 2002. Chaque année, ce sondage a visé des groupes de clients dont la définition variait légèrement, ce qui limite les possibilités de comparaison d'une année à l'autre. Cette année, les résultats ont été comparés lorsque possible avec ceux de 2006, et dans certains cas avec ceux de 2005.

- Les résultats de cette année ont servi à :

  1. Comparer les résultats avec ceux du sondage sur la satisfaction des clients de 2006 ;

  2. Remplir certains des engagements découlant du cadre de responsabilisation du PCPÉ axé sur des résultats;

  3. Contribuer au calcul des incitatifs liés à la performance versés à Resolve et Edulinx, fournisseurs du service pour le compte de RHDSC.

- La recherche a été conçue autour d'une version adaptée de l'Outil de mesures communes (OMC) recommandé par le secrétariat du Conseil du trésor, en reprenant presque intégralement le même questionnaire que l'an dernier. http://www.iccs-isac.org/fra/omc-sujet.htm

- Les résultats de ce sondage s'appuient sur un échantillon aléatoire de 1 410 clients du PCPÉ.

  - Cette année a vu le retour de la période habituelle de sondage, ce qui est légèrement différent de l'an dernier[4], année pour laquelle le sondage avait été repoussé vers la fin de l'année scolaire à cause du changement de gouvernement. Il est difficile d'évaluer si cette période de cueillette différente a eu un impact sur les observations, notamment sur l'incidence de certaines demandes de service au cours des six mois précédents.

  - L'enquête a été réalisée au téléphone entre le 24 janvier et le 21 février 2007 auprès de clients résidant dans les provinces et territoires[5] participant au Programme canadien de prêts aux étudiants.

  - Les entrevues, d'une durée moyenne de 19 minutes, ont été réalisées en anglais et en français selon la préférence du répondant.

  - Le taux de réponse du sondage a été de 40 %.

- La terminologie des programmes utilisée par la province / le territoire du répondant a été celle que nous avons utilisée (voir l'Annexe 1).

- À l'Annexe 2 on retrouve le questionnaire dans les deux langues officielles avec les réponses en pourcentage à chaque question, pour les sondages 2007 et 2006. En quelque sorte, l'annexe 2 offre un survol rapide et concis du résumé des résultats comparatifs aux questions fermées.

- Les résultats d'ensemble peuvent être considérés comme sujet à une marge d'erreur de +/- 2,6 %, dix-neuf fois sur vingt. Toutefois, la marge d'erreur d'échantillonnage des résultats issus de sous-groupes est plus grande. Il faut noter que c'est la seule source d'erreur potentielle (erreur d'échantillonnage) qu'on peut mesurer. Les résultats de tout sondage comprennent quatre sources distinctes d'erreur potentielle : l'erreur de couverture, l'erreur d'observation, l'erreur de non-réponse et l'erreur d'échantillonnage. La qualité des résultats d'un sondage dépend de la gestion efficace de ces quatre sources d'erreur potentielle, de façon à obtenir la plus petite erreur totale possible.

---

4 *Entre la mi-janvier et la mi-février 2007 et entre la mi-mars et la mi-avril 2006.*

5 *Québec, Nunavut et les Territoires du Nord-Ouest gèrent leurs propres programmes d'aide financière aux étudiants avec le financement du gouvernement fédéral.*

3. OBJECTIF

- L'objectif général du Sondage sur la satisfaction des clients au Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPÉ) était de suivre les niveaux de satisfaction envers le service du PCPÉ (incluant le Centre de service national de prêts aux étudiants - CSNPÉ) parmi les clients qui avaient reçu le service au cours des six (6) mois précédents l'enquête. Plus précisément, il s'agissait de :
  - Évaluer l'expérience et la satisfaction du client envers la prestation du service du PCPÉ, y compris tout problème en matière de service à la clientèle.
  - Évaluer le processus de demande et de consolidation parmi les groupes de clients pertinents;
  - Fournir un sous-ensemble de résultats mesurant les niveaux de satisfaction envers le service fourni par le CSNPÉ (Resolve et Edulinx), les SNR et le PCPÉ dans son ensemble.
  - Déterminer les sources de financement des étudiants pour leurs études postsecondaires et déterminer le rôle des Prêts canadiens aux étudiants dans le portefeuille de financement.
  - Évaluer les sources d'information actuellement disponibles pour le financement des études postsecondaires.
  - Évaluer le niveau d'intérêt envers plusieurs services interactifs sécurisés sur le Web.
- À noter que le PCPÉ dessert des clients à travers le Canada à l'exception du Québec, des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut (qui gèrent des programmes de prêts provinciaux ou territoriaux distincts).

4. MÉTHODOLOGIE

4.1 POPULATION CIBLE

- La population ciblée et sondée par cette étude était les clients des prêts d'études canadiens qui sont entrés en contact avec le PCPÉ durant les six mois précédents, le Centre de service national de prêts aux étudiants (emprunteurs), ou les Services nationaux de recouvrement (clients en recouvrement).
    - Les clients étaient sélectionnés sur la base de ce critère à l'aide des listes du PCPÉ et étaient filtrés selon qu'ils se rappelaient ou non de ce contact. Conséquemment, seulement ceux qui avaient eu un contact dans les six mois précédents et qui s'en souvenaient devenaient admissibles au sondage.
    - On notera que l'échantillon est représentatif des clients capables de répondre à une entrevue téléphonique en anglais ou en français et qui ont une ligne téléphonique filaire.

4.2 TYPE ET TAILLE DE L'ÉCHANTILLON

- L'échantillonnage a été entièrement aléatoire (probabiliste), stratifié de façon non proportionnelle à la répartition géographique et aux types de clients. Le Québec, le Nunavut et les Territoires du Nord Ouest[6] ne participent pas au PCPÉ et par conséquent n'ont pas été sondés.
    - Les numéros de téléphone ont été sélectionnés aléatoirement en utilisant une procédure « aléatoire » d'Excel appliquée à une liste fournie par RHDSC.
- L'échantillon a été conçu de façon à obtenir des tailles d'échantillons suffisantes pour analyser les résultats, à la fois au niveau national et pour chacune des catégories de clients suivantes :
    - Type de clients (Resolve et Edulinx qui agissent au nom du CSNPÉ pour les étudiants emprunteurs et en remboursement, et les clients en recouvrement).
        - Une stratification additionnelle parmi les deux premiers groupes de clients a permis de s'assurer d'un nombre suffisant de répondants ayant de l'expérience avec les prêts ou qui en étaient à leur premier prêt, et d'un nombre suffisant de clients de Resolve actuellement aux études (vs. en remboursement).

---

6 *Le gouvernement fédéral procure un financement alternatif à ces provinces/territoires, ce qui leur permet de gérer leurs propres programmes d'aide financière aux étudiants.*

- Les résultats dont les bases sont inférieures à 75 répondants sont présentés à titre indicatif seulement et doivent être interprétés avec grande précaution (indiqués dans le rapport par la note « échantillon n < 75 »).

- Au total, 1 410 entrevues ont été complétées. Le Tableau A présente la distribution de l'échantillon par région/province/territoire et la marge d'erreur correspondante.

TABLEAU A RÉPARTITION DE L'ÉCHANTILLON COMPLÉTÉ

Région/Province/ Territoire	% Répartition des clients	Nombre d'entrevues complétées (n)	Marge d'erreur +/- %
Nouvelle-Écosse	4	111	9,3
Nouveau-Brunswick	7	137	7,4
Terre-Neuve	4	70	11,7
Î.-P.-É.	1	17	23,8
Québec[7]	1	15	25,3
Ontario	46	581	4,1
Manitoba	3	46	14,4
Saskatchewan	3	58	12,9
Alberta	12	184	7,2
Colombie-Britannique	18	190	7,1
Yukon	<1	1	NA
Resolve	13	404	4,9
Edulinx	78	606	4,0
Recouvrement	9	400	4,9
TOTAL	**100**	**1 410**	**2,6**

4.3 SÉLECTION DES RÉPONDANTS

- Dans tous les cas, c'est la personne dont le nom apparaissait sur la liste qui était interviewée. Aucun substitut ne pouvait compléter le sondage à la place de la personne inscrite sur la liste.

- Deux différents groupes de clients ont été sondés :

1. **Les clients en recouvrement,** identifiés dans une liste distincte et qui pouvaient se qualifier pour compléter le sondage s'ils avaient eu un contact avec le SNR dans les six mois précédents (Q2g).

---

7 *Même si ces juridictions ne participent pas au programme, quelques résidents des provinces participantes étudient au Québec, au Nunavut ou dans les Territoires de Nord Ouest et ont été inclus dans l'échantillon.*

2. **Les emprunteurs** provenant des listes fournies par Resolve et Edulinx (clients de CSNPÉ). En accord avec le PCPÉ, les répondants étaient classés dans les catégories suivantes, selon les réponses aux types d'activités auxquelles ils se souvenaient avoir participé dans les six mois précédents :

   a. En remboursement : ceux qui ont fait une demande d'exemption d'intérêts pour un prêt étudiant et qui ont complété leurs études ou qui ont fait des paiements relativement à leur prêt étudiant ou ont consolidé leurs prêts étudiants;

   b. Aux études : ceux qui n'appartiennent pas au sous-groupe de clients précédents.

   Ceux qui ne se souvenaient pas avoir eu un contact lors des six mois précédents avec le PCPÉ n'ont pas été interviewés.

- Tous les sondages réalisés par le Gouvernement du Canada sont régis par la Loi sur la vie privée. Cette loi stipule que chaque personne interviewée doit être informée de ce qui suit : le but du sondage, que sa participation est volontaire, ce qui va se passer si la personne choisit de participer, comment l'information va être utilisée et comment accéder aux résultats du sondage.

  - Grâce à la Loi sur la vie privée, le répondant reste anonyme, les réponses sont entièrement volontaires et il n'y a pas de pénalité s'il refuse de répondre à l'une ou l'autre ou à toutes les questions.

  - Toutes les informations recueillies demeurent strictement confidentielles.

- Notons qu'on a indiqué à tous les répondants que le sondage était enregistré au système national d'enregistrement des sondages, et sur demande, l'intervieweur pouvait mentionner au répondant comment vérifier l'enregistrement.

4.4 QUESTIONNAIRE

- Le questionnaire a été développé par Créatec +, dans les deux langues officielles, selon les demandes de PCPÉ. Presque toutes les questions étaient les mêmes que celles de l'année dernière (voir le questionnaire à l'Annexe 2). Six nouvelles questions ont été ajoutées cette année à la version 2006 du questionnaire.

- Une série de questions qui peuvent être suivies dans le temps constituent le noyau du questionnaire. À l'avenir, on pourra ajouter de nouvelles questions pouvant avoir un intérêt particulier pour le gouvernement fédéral ou un gouvernement provincial.

- La durée moyenne des entrevues a été de 19 minutes.

- Après l'approbation du PCPÉ et avant de commencer le sondage national, nous avons pré-testé le questionnaire sur un échantillon de vingt répondants, répartis également selon la langue, pour s'assurer que :

  - Le libellé des questions était clair;
  - La séquence des questions était adéquate;
  - Les choix de réponses étaient adéquats;
  - Les versions anglaises et françaises étaient comparables.

4.5 Collecte des données

- Toutes les entrevues ont été effectuées au téléphone, du 24 janvier au 21 février 2007, à l'aide du système CATI de la centrale téléphonique de Créatec +, suivant les normes de l'ARIM.

- Les superviseurs permanents de Créatec ont écouté les entrevues. Au moins 10 % des entrevues ont été écoutées en ligne pour assurer la constance et la qualité des entrevues.

- Les entrevues se sont déroulées simultanément dans toutes les régions du pays.

4.6 Traitement des données

- L'équipe de Créatec affectée aux traitements statistiques a compilé les données du sondage à l'aide du logiciel statistique de Voxco (www.voxco.com), STAXP, comme suit :

  - édition systématique;
  - pondération;
  - production de tableaux croisés et réalisation de tests statistiques.

- Avant de produire les tableaux, l'échantillon a été pondéré selon la catégorie de clients, le statut, l'expérience des prêts et la consolidation de prêts, le statut matrimonial et le sexe. Les tableaux détaillent les résultats selon le type de client, l'expérience dans les prêts et le statut.

- Des tableaux détaillés ont été produits et font l'objet d'un « recueil informatique des tableaux » distinct du rapport final. La banque des données SPSS, excluant tout identifiant personnel, a également été remise à PCPÉ. Des tableaux synthèse ont été incorporés dans ce rapport.

- L'interprétation est basée sur une analyse descriptive des résultats.
  - Lorsqu'on examine les différences selon une variable sociodémographique isolée, on doit toujours se rappeler que cette variable peut être corrélée avec une ou plusieurs autres variables, et qu'une fois ces interactions prises en compte, l'importance de la variable pourrait être considérablement réduite, au point ou ces différences ne sont plus significatives.
  - Par exemple, de façon à déterminer l'importance réelle d'une variable sociodémographique sur la notoriété, les attitudes ou les croyances, des analyses plus poussées devraient être faites, notamment celles qui permettent de détecter des interactions entre variables et leurs effets nets (p. ex. l'analyse Logit).
  - En conséquence, les différences mentionnées dans ce rapport devraient être interprétées judicieusement. Néanmoins, l'identification des différences globales facilite la compréhension de l'état d'esprit des groupes de clients.
- Pour inférer les niveaux d'importance des services offerts, des analyses de corrélation ont été effectuées.

Autres remarques statistiques

- Tout au long de ce rapport, des pourcentages ne cumulent pas toujours à 100 à cause des arrondis. Pour les questions à réponses multiples, les pourcentages ne totalisent pas 100 et on ne devrait pas les additionner.
- Dans les tableaux, les nombres (N) représentent les bases de calcul (nombre de répondants) sur lesquelles les pourcentages ont été calculés (base d'échantillon).
- Dans le rapport, "<1 %" indique qu'au moins un répondant est inclus dans la catégorie tandis que "0 %" signifie qu'aucun répondant n'est dans cette catégorie.
- Ceci dit, n'oublions pas que les sondages d'opinion publique ne sont pas des mesures précises des perceptions, mais simplement des approximations.

4.7 PONDÉRATION

- Pour compenser le sur-échantillonnage de groupes de clients ou de provinces/territoires et pour que les statistiques puissent s'appliquer à l'ensemble du groupe cible (distribution des clients actuels), des poids statistiques ont été assignés aux répondants pour qu'ils reflètent la proportion de clients qu'on pourrait s'attendre d'obtenir, selon les données « recensées » de chaque groupe de clients et de chaque province / territoire (et en considérant un taux de réponse égal pour tous ces groupes de clients et segments géographiques).
  - Les poids ont été déterminés en utilisant les données de la population (listes de clients).

- De plus, l'échantillon total a aussi été pondéré selon les données connues de catégorie de clients, statut, expérience avec les prêts, statut matrimonial, sexe, province et consolidation de prêts.

- Pour illustrer l'impact de la pondération sur la répartition des caractéristiques des répondants, les données démographiques du Tableau B sont présentées à la fois sur une base pondérée et non pondérée.

- Tous les résultats dans ce rapport ont été présentés seulement pour l'échantillon pondéré car ils représentent le groupe cible avec plus de précision.

TABLEAU B PROFIL DÉMOGRAPHIQUE GÉNÉRAL DE L'ÉCHANTILLON PONDÉRÉ ET NON PONDÉRÉ

TOTAL	Nombre de répondants N	% non pondéré	% pondéré
• Age moyen	1 410	25,9	25,9
• Célibataire	809	57	81
• Homme	558	40	40
• Habite avec les parents	387	27	36
• Autochtone	113	8	6
• Anglophone	1 374	97	98
• A complété au moins en partie des études post-secondaires	989	70	84

4.8 PRÉCISION STATISTIQUE

- Les résultats de tout sondage contient quatre sources d'erreur possibles : couverture, observation, non réponse et échantillonnage. La qualité d'un sondage repose sur le contrôle de ces quatre sources d'erreur potentielles pour arriver à la plus faible erreur totale possible.

- L'erreur de couverture est due au fait de ne pas donner une chance égale de participer au sondage à tous les membres de la population cible. Comme nous avions les listes complètes des clients ayant eu un contact avec le PCPÉ au cours des six mois précédents, ce genre d'erreur est marginal. Cependant, les clients qui ont déménagé et/ou changé de numéro de téléphone sans avertir le PCPÉ, Resolve ou Edulinx ne pouvaient pas être rejoints, et même si l'échantillon assurait un maximum de couverture, le sondage contient un certain niveau d'erreur de couverture.

- L'erreur d'observation ou de mesure se produit quand les questions ou les échelles sont mal formulées ou mal traduites ou libellées de façon à ce que les répondants comprennent mal leur sens. L'erreur de mesure peut représenter une source d'erreur élevée. Étant donné que le questionnaire a été révisé avec précaution par le PCPÉ, soigneusement pré-testé et élaboré à partir de résultats quantitatifs antérieurs, nous pouvons supposer que ce type d'erreur a été considérablement réduit.

- L'erreur de non-réponse intervient lorsque ceux qui ne répondent pas au sondage sont différents de ceux qui y répondent, sur des caractéristiques en lien avec l'étude. Le taux de réponse procure une certaine indication de l'erreur potentielle de non-réponse. Tout a été fait pour obtenir une réponse (8 rappels) et réduire la possibilité de cette erreur. Le taux de réponse de ce sondage (40 %) peut être considéré comme bas pour un sondage gouvernemental visant les jeunes.. La pondération (selon la catégorie de clients, le statut, l'expérience dans les prêts, le statut matrimonial, le sexe, la province et la consolidation de prêt) a donné à l'échantillon pondéré (celui utilisé pour l'analyse) le profil exact de la population. Le lecteur doit néanmoins être conscient que même si l'échantillon est parfaitement comparable au profil de la population, il peut y avoir de l'erreur de non-réponse.

    - Comme le taux de réponse était inférieur à 50 %, nous avons effectué quelques analyses afin de déterminer si un biais de non-réponse pouvait être identifié.

    - Les clients en recouvrement (30 %) et les clients de Resolve (34 %) ont eu un taux de réponse bien plus faible que les clients d'Edulinx (62 %). Considérant la situation des clients en recouvrement, ils ont pu être plus réticents à répondre à un sondage sur les prêts étudiants. Pour ce qui est du bas taux de réponse des clients d'Edulinx, c'est dû au fait que nous avons eu à compléter la majorité de cet échantillon dans un très court laps de temps, laissant très peu de chance de les rappeler quand ils n'étaient pas disponibles immédiatement.

        - Nous avons donc analysé les principaux résultats (sociodémographiques et niveaux généraux de satisfaction) de ceux qui avaient répondu dès le premier appel et de ceux qui avaient répondu après plus de quatre appels, afin de voir si on pouvait observer une tendance pertinente pour ceux qui n'avaient pu être rejoints (mais que nous aurions peut-être pu sonder après plus de huit appels). Aucune différence significative ou tendance n'a été observée sur cette base.

        - Le taux élevé de non-réponse de certains sous-groupes de clients pourrait toujours être interprété comme une indication que leurs résultats pourraient être moins fiables que ceux des autres sous-groupes de clients.

- L'erreur d'échantillonnage découle des différences entre les résultats obtenus à partir d'un sondage et ceux qui auraient été obtenus avec un recensement (groupe cible complet). L'erreur d'échantillonnage est causée par le processus d'échantillonnage. L'erreur d'échantillonnage, aussi appelée la « marge d'erreur », est le seul type d'erreur qui puisse être mesurée facilement et avec précision. On notera qu'il n'est pas possible de calculer la part de l'erreur totale du sondage provenant de l'erreur d'échantillonnage. On ne sait pas si les quatre types d'erreur prennent des directions semblables ou opposées, ce qui complique davantage les choses.

    - Dans ce sondage, 19 fois sur 20, l'erreur causée par le processus de sélection aléatoire n'était pas plus grande que 2,6 points pour l'échantillon total, plus ou moins le pourcentage rapporté, comme on le montre dans le tableau précédent. L'erreur d'échantillonnage pour les sous-groupes plus restreints était probablement plus élevée. [8]

    - Calculer la précision d'une moyenne (estimé), plutôt que d'une proportion, est moins direct, mais quand même facile. Dans ce cas, l'erreur type (racine carrée de la variance estimée de l'échantillon) est nécessaire pour calculer les intervalles de confiance autour d'un estimé comme la moyenne. L'intervalle de confiance le plus souvent utilisé (intervalle de confiance à 95 %) est calculé de la façon suivante : *[estimé +/- 1.96 x (estimé de l'erreur type)]*. L'intervalle de confiance à 95 % indique qu'on peut être certain à 95 % que l'estimé est compris entre les deux bornes de l'intervalle de confiance.

        - Une alternative est de calculer le coefficient de variation (CV) de l'estimé, aussi appelé l'erreur type proportionnelle standard (ETP). Le CV exprime l'erreur type sous forme de pourcentage de l'estimé et est défini de la sorte *[erreur type de l'estimé / estimé * 100]*.

        - Un petit CV indique un estimé plus précis qu'un grand CV. Un CV de 20 % ou moins est généralement considéré comme acceptable dans les sondages d'opinion publique.[9]

- D'autres sources d'erreur peuvent se produire, non mesurables en pratique (comme la tendance des répondants à se montrer sous un jour positif, ou donner des réponses même s'ils ne se souviennent pas clairement de ce qu'ils rapportent ou bien s'ils n'ont pas les connaissances suffisantes pour donner une opinion), et qui peuvent donner des résultats qui ne reflètent pas les vraies habitudes ou opinions. Une autre source typique d'erreur non mesurable est l'effet de la couverture médiatique des sujets sondés, avant et pendant la période de sondage, qui peut influencer les répondants à donner des réponses qu'ils ne donneraient pas en temps normal.

---

8 *Un tableau des intervalles de confiance est ajouté au rapport avec diverses tailles d'échantillon et les pourcentages observés pour un niveau de confiance de 95 %.*

9 *Le CV de la seule variable métrique (revenu personnel) était 3,0 %, ce qui est bas.*

- Tous les efforts possibles ont été faits pour obtenir une réponse et minimiser les risques d'erreur. Cependant, le lecteur devrait être conscient qu'une part d'erreur est inhérente à toutes les recherches et que les jeunes canadiens, en tant que groupe cible, sont plus susceptibles d'engendrer une erreur de sondage plus grande, surtout parce qu'ils sont difficiles à joindre.

4.9 IMPORTANCE INFÉRÉE DES ÉLÉMENTS DE SERVICE

- Afin de vérifier jusqu'à quel point les éléments de service étaient importants pour les répondants, nous avons procédé à une analyse de corrélation entre les notes de satisfaction sur chaque élément de service et la satisfaction générale.

4.10 ANALYSE DE QUADRANTS

- Nous avons demandé aux répondants de noter leur satisfaction pour chaque élément de service sur une échelle en cinq points.

- Une analyse de quadrants a permis de lier les notes de satisfaction à l'importance inférée pour les éléments de service. Le diagramme suivant illustre ces interrelations.

- Afin de déterminer dans quel quadrant se situait chaque élément de service, nous avons procédé comme suit :

  1. Calcul de l'importance inférée (corrélation avec le niveau général de satisfaction)[10];

  2. Attribution de chaque élément de service à un quadrant basé sur sa valeur par rapport à la satisfaction et à l'importance générale (au-dessus ou au-dessous de la moyenne pour la satisfaction et l'importance).

NIVEAU D'IMPORTANCE		
Haut	Haute importance inférée et satisfaction plus basse que la moyenne **(Meilleures occasions d'amélioration)**	Haute importance inférée et satisfaction plus haute que la moyenne **(Secondes meilleures occasions d'amélioration)**
Bas	Faible importance inférée et satisfaction plus basse que la moyenne **(Faible priorité d'amélioration)**	Faible importance inférée et satisfaction plus haute que la moyenne **(Effort probablement improductif)**
	Bas	***Haut***

NOTES DE SATISFACTION

[10] *Si la corrélation est faible ou nulle, il est peu probable qu'une action puisse se traduire par une plus grande satisfaction générale.*

4.11 TAUX DE RÉPONSE

- Jusqu'à 8 rappels ont été effectués avant d'abandonner un numéro sélectionné, sans remplacement.

- Un taux de réponse de 40 % a été obtenu, calculé selon les normes de l'AIRMS (voir le tableau qui suit).

TABLEAU C — RAPPORT ADMINISTRATIF DES CONTACTS ET DU TAUX DE RÉPONSE *

		Fréquence	Total
Numéros générés			6 401
A.	**Numéros invalides**		1 003
	- Hors service	945	
	- Non résidentiels	58	
B.	**Numéros hors échantillon**		1 418
	- Problème de langue	39	
	- Âge, maladie	25	
	- Duplicata	7	
	- Non éligibles	1 332	
	- Quota atteint	15	
C.	**Numéros dans l'échantillon pour lesquels il n'a pas été possible d'établir l'éligibilité**		1 301
	- Pas de réponse**	1 251	
	- Refus avant d'avoir établi l'éligibilité	50	
D.	**Numéros dans l'échantillon éligible pour lesquels il n'a pas été possible de compléter l'entrevue**		1 269
	- Absent pour une longue période	295	
	- Questionnaires incomplets	45	
	- Rappel non complété	767	
	- Refus après avoir établi l'éligibilité	162	
E.	**Entrevues complétées**		1 410

CALCUL DU TAUX DE RÉPONSE: $\dfrac{E}{C \times (T.É.)^{***} + D + E} = 40\ \%$

* *Présenté selon les normes de l'AIRMS.*

** *Pour qu'un numéro puisse être considéré comme « Pas de réponse », il doit correspondre à un numéro qui a toujours été sans réponse tout au long de la cueillette des données. Ainsi, par exemple un rendez-vous non complété pour lequel il n'y a pas de réponse au moment du rappel doit être considéré comme « Rendez-vous non complété » et non pas comme « Pas de réponse ».*

*** *Taux d'éligibilité* = $\dfrac{D + E}{B + D + E} = 65\ \%$

5. RÉSULTATS DÉTAILLÉS

5.1 CARACTÉRISTIQUES DE L'ÉCHANTILLON

Les caractéristiques des n=1 010 clients qui ont participé à cette enquête sont présentées dans cette section, segmentés en deux types d'emprunteurs : ceux aux études et ceux en cours de remboursement (voir le ***Tableau 1*** *à la section des tableaux synthèse).*

Dans l'ensemble, et après pondération, les sous-échantillons reflètent fidèlement ce qu'on connaît du profil de la population des clients (les emprunteurs) en termes géographiques, de fréquence de contacts dans les six derniers mois et en termes de plusieurs autres variables disponibles dans les diverses bases de données.

Il est à noter que tous les pourcentages présentés dans ce rapport sont basés sur l'échantillon pondéré et qu'ils ont été arrondis lorsque supérieurs à 0,5.

- Dans l'échantillon pondéré d'emprunteurs, il y avait plus de femmes (60 %) que d'hommes (40 %), ce qui correspond à la répartition réelle dans la population de clients.
    - En 2006, la répartition selon le sexe était semblable (57 % femmes et 43 % hommes).
- La moyenne d'âge de l'ensemble de l'échantillon était de 25,3 ans (23 ans étant l'âge médian).
    - 58 % avaient moins de 25 ans et 10 % plus de 35 ans.
- Il n'est pas étonnant de constater que la plupart des clients qui ont participé à cette enquête étaient des célibataires (81 %) alors que 39 % ont indiqué vivre avec un parent ou un tuteur.
- 53 % ont déclaré un revenu personnel annuel de 15 000 $ ou moins, mais une bonne proportion (21 %) a rapporté un revenu personnel annuel de plus de 15 000 $.
- 6 % se sont identifiés comme autochtones, conformément à la définition utilisée par le ministère (RHDSC).
- 37 % avaient débuté ou terminé le collégial/professionnel/technique alors que près de la moitié (47 %) avaient débuté ou terminé l'université (mais encore en formation) et 15 % ont déclaré qu'ils avaient seulement complété leurs études secondaires (pas d'ÉPS).

- Comme ces variables ont été contrôlées par la procédure de pondération, l'échantillon reflétait bien la population de clients du PCPÉ en termes de :
  - Statut : 47 % étaient des emprunteurs aux études et 52 % étaient en cours de remboursement (incluant ceux en période de délai);
  - Secteur : 15 % provenaient de maisons privées d'enseignement et 85 % de maisons publiques d'enseignement;
  - Province;
  - Expérience d'emprunt : 55 % en étaient à leur première année;
  - Charge d'études : 1 % étudiaient à temps partiel;
  - Fréquence de contacts avec le PCPÉ dans les six derniers mois : 0 % n'en avait eu aucun et 36 % avaient contacté le PCPÉ une seule fois.

5.2 SATISFACTION DES EMPRUNTEURS

5.2.1 NIVEAU GÉNÉRAL DE SATISFACTION À L'ÉGARD DU PCPÉ

*Nous avons posé à tous les participants deux questions visant à mesurer la satisfaction générale envers la prestation de services par le PCPÉ (voir les **Tableaux 8 et 9** à la section des tableaux synthèse).*

Satisfaction générale

- 75 % des emprunteurs étaient satisfaits de la prestation de service reçue au cours des six derniers mois concernant leur prêt étudiant, 22 % étaient neutres et 4 % étaient insatisfaits. Ces résultats dénotent un niveau de satisfaction plutôt positif.

  - 70 % des emprunteurs en cours de remboursement;
  - 80 % des emprunteurs aux études.

  - Comparativement à 2006, le niveau général de satisfaction à l'égard de la prestation de service du PCPÉ est demeuré statistiquement identique (75 %).

Évolution de la qualité du service

- Plus d'emprunteurs ont trouvé que le service s'était amélioré (16 %) au cours de la dernière année que d'emprunteurs qui ont considéré qu'il s'était détérioré (6 %), alors que la majorité n'a perçu aucun changement (77 %).

  - La tendance à percevoir une amélioration du service au cours de la dernière année était comparable entre tous les sous-groupes, sauf parmi les emprunteurs de maisons privées d'enseignement.

    - Maisons privées d'enseignement : 12 % amélioré et 10 % détérioré.

  - Parmi ceux qui avaient une expérience d'emprunt, 16 % ont trouvé que le service s'était amélioré, 9 % qu'il s'était détérioré et 76 % n'ont vu aucun changement.

  - Dans l'ensemble, ces perceptions sont comparables à celles observées en 2006 (14 % amélioré et 7 % détérioré).

5.2.2 SATISFACTION À L'ÉGARD DU SERVICE DU CSNPÉ

*Nous avons interrogé les emprunteurs qui avaient eu un contact avec le CSNPÉ au cours des six mois précédents sur plusieurs dimensions du service offert, y compris leur niveau de satisfaction à l'égard de plusieurs éléments de service, s'ils avaient éprouvé des problèmes, leur niveau de satisfaction à l'égard du règlement du problème et finalement, leur niveau général de satisfaction à l'égard de la prestation de service du CSNPÉ (voir les **Tableaux 10 à 15** à la section des tableaux synthèse).*

NIVEAU GÉNÉRAL DE SATISFACTION À L'ÉGARD DE LA PRESTATION DE SERVICE DU CSNPÉ

- En tenant compte de tous les éléments de la prestation de service du CSNPÉ, trois clients sur quatre (75 %) se sont dits satisfaits (notes de 4 et 5 sur une échelle de satisfaction en 5 points).
  - Ce niveau est inchangé par rapport à 2006 (76 %).

- Le niveau général de satisfaction à l'égard du service était significativement plus élevé chez les emprunteurs aux études (82 %) que parmi ceux en cours de remboursement (72 %).

- La satisfaction générale était plus élevée chez les emprunteurs de maisons publiques d'enseignement (78 %), comparativement à ceux de maisons privées d'enseignement (60 %).

NIVEAU DE SATISFACTION À L'ÉGARD DES ÉLÉMENTS DE SERVICE DU CSNPÉ

*Nous avons demandé aux clients du CSNPÉ d'évaluer leur niveau de satisfaction à l'égard de sept différents éléments de service dans la prestation de service du CSNPÉ (voir la **Q5** dans le questionnaire en annexe), selon une échelle allant de 1 (très insatisfait) à 5 (très satisfait). De plus, nous avons demandé à ceux qui avaient fait une requête pour une exemption d'intérêts, une mise à jour de leur nom et adresse ou un formulaire ou une lettre, d'évaluer leur niveau de satisfaction à l'égard de ces éléments de service. La taille de ces sous-groupes est faible et par conséquent, leurs résultats doivent être interprétés avec prudence (voir les **Tableaux 10 et 11** à la section des tableaux synthèse).*

Aperçu des taux de satisfaction

- La **moyenne** des notes de satisfaction à l'égard des sept éléments de service du CSNPÉ était de 74,9 %. Ce résultat est semblable au niveau général de satisfaction à l'égard de la prestation de service du CSNPÉ (75 %).
  - La moyenne et les notes individuelles de satisfaction envers chacun des éléments de service n'ont révélé aucune tendance par rapport à l'an dernier.

- Les clients en cours de remboursement (73,0 %) ont donné à peu près la même note moyenne. Les clients aux études ont donné une note moyenne plus élevée (79,0 %).

- Les clients de maisons publiques d'enseignement (77,0 %) ont donné une note moyenne plus élevée que ceux de maisons privées d'enseignement (65,7 %).

Taux de satisfaction élevés et faibles

- Les éléments de service du CSNPÉ pour lesquels les notes de satisfaction ont été les plus élevées sont :

  - l'accès au service dans la langue officielle de son choix (93 %);
  - la courtoisie du personnel (84 %);
  - le service offert de manière équitable (81 %).

- Les éléments de service qui ont reçu les notes de satisfaction les plus élevées sont les mêmes qu'en 2006.

- Les éléments de service pour lesquels les notes de satisfaction ont été les plus faibles sont :

  - le délai avant de parler à un préposé au service à la clientèle (56 %);
  - dans quelle mesure les clients ont été informés au sujet du le CSNPÉ (64 %).

- Les éléments de service qui ont reçu les notes de satisfaction les plus faibles sont les mêmes qu'en 2006.

- Il est à noter qu'une faible note de satisfaction n'est pas suffisante en soi pour indiquer un besoin d'amélioration. L'importance inférée[11] des éléments de service combinée au niveau de satisfaction fournit un indice beaucoup plus révélateur.

Différences entre les sous-groupes

- L'examen des niveaux de satisfaction pour chacun des sept éléments de service permet d'identifier certaines différences entre sous-groupes qui méritent d'être soulignées :

  1) Au niveau de la facilité d'accès au service, les emprunteurs en cours de remboursement (65 %) ont donné une note de satisfaction plus faible que les emprunteurs aux études (77 %).

  2) Quant à la compétence du personnel, les clients aux études ont exprimé un taux de satisfaction plus élevé (82 %) que les clients en cours de remboursement (75 %).

---

[11] *Inférée par corrélation entre le niveau de satisfaction envers chacun des éléments de service et la satisfaction générale. Voir la section 5.2.5 pour une analyse plus détaillée des priorités d'amélioration.*

3) Globalement, les clients de maisons publiques d'enseignement ont attribué à chacun des éléments de service une note plus élevée que ne l'ont fait les clients de maisons d'enseignements privées (+11,3 points en moyenne); les plus grandes différences ont porté sur :

- la compétence du personnel (80 % versus 63 %);
- la facilité d'accès au service (72 % versus 56 %).

INCIDENCE ET NATURE DES PROBLÈMES VÉCUS AVEC LE CSNPÉ

*Nous avons demandé aux emprunteurs s'ils avaient éprouvé un problème avec le CSNPÉ au cours des six mois précédents, la nature du problème (sans suggestion) et leur niveau de satisfaction à l'égard de la façon dont le problème avait été résolu (voir les **Tableaux 12 et 13** à la section des tableaux synthèse).*

- Globalement, 18 % des emprunteurs qui avaient été en contact avec le CSNPÉ ont mentionné avoir éprouvé un problème.

  - Plus souvent des clients de maisons privées d'enseignement (25 %) que publiques (16 %);
  - Plus souvent des clients en cours de remboursement (20 %) ou aux études (12 %).

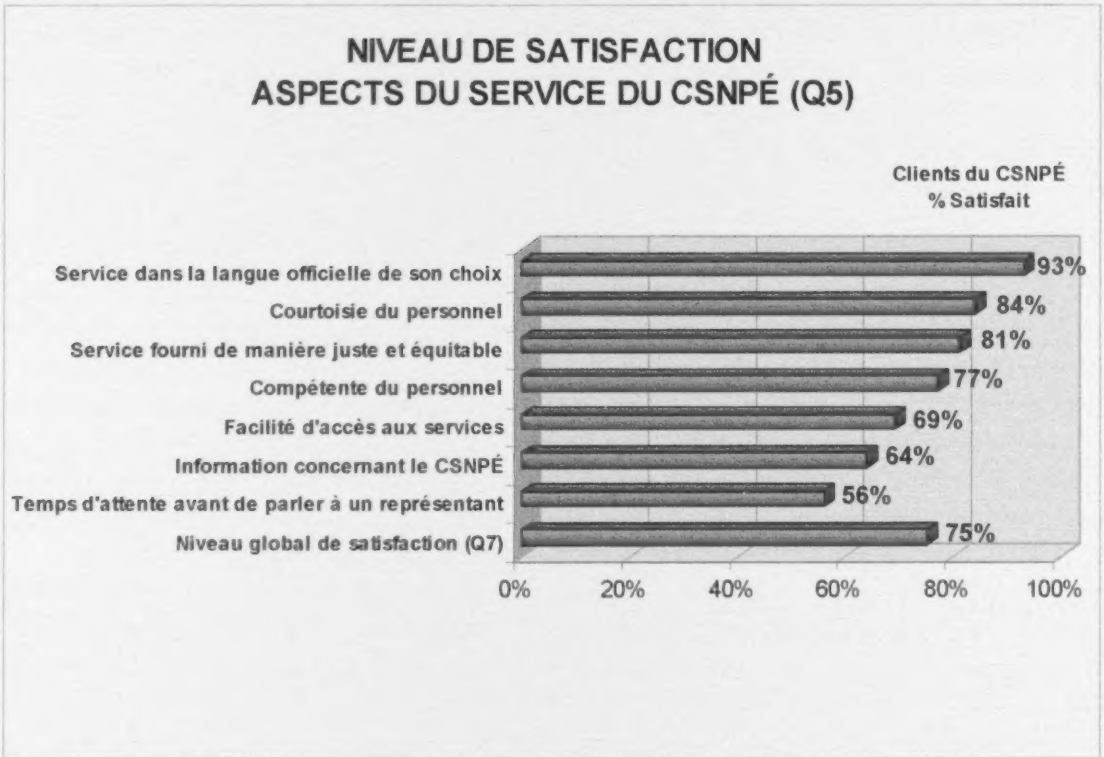
  Ce résultat est stable par rapport à 2006 (19 %).

  L'accès à l'information a été de loin le problème mentionné le plus fréquemment. Les répondants ont déclaré que :

  - Plus d'un contact avait été nécessaire pour obtenir l'information demandée (26 %);
  - Ils ont reçu de l'information contradictoire (19 %);
  - Ils ont dû faire un suivi pour obtenir l'information (18 %);
  - Cela a pris beaucoup de temps pour obtenir l'information (18 %);
  - Ils ont reçu de l'information erronée (14 %).

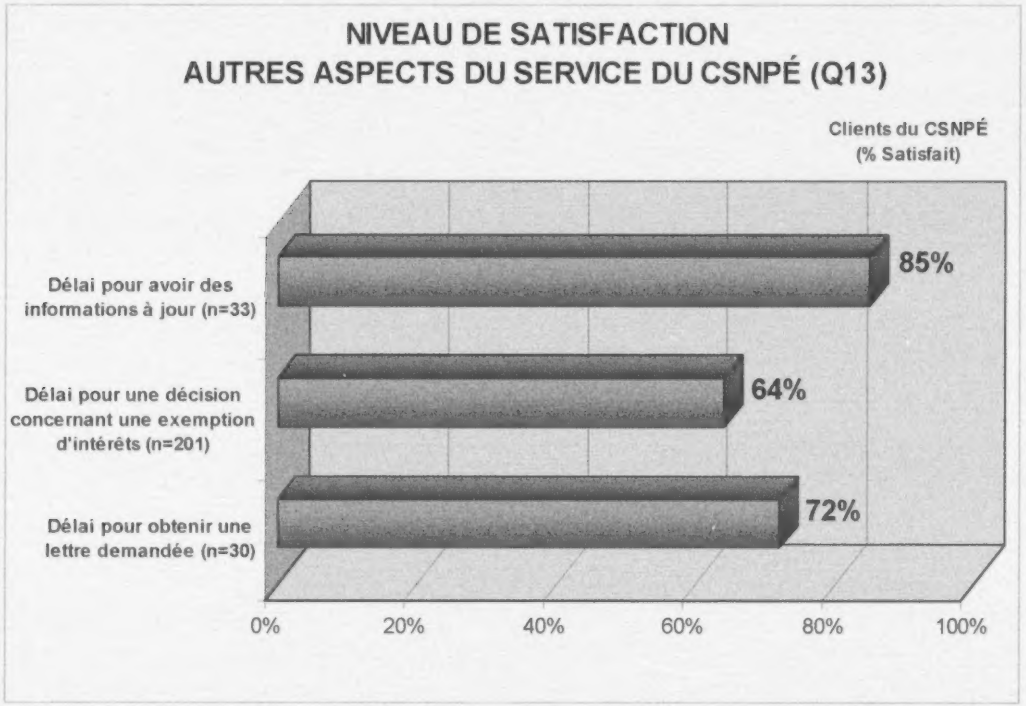
- En bout de ligne, seulement une minorité de ceux qui avaient éprouvé un problème ont été satisfaits de la façon dont il a été réglé (34 %).

  - Cela peut sembler plutôt faible, mais il s'agit d'une amélioration par rapport à 2005 (23 %), comparable toutefois à 2006 (31 %).



Autres éléments de service du CSNPÉ

- Le temps d'attente pour une mise à jour des coordonnées (85 % ont noté 4 et 5) a reçu les notes de satisfaction les plus élevées, alors que le temps d'attente pour qu'une décision soit prise (64 %) ainsi que le temps d'attente pour obtenir un formulaire ou une lettre (72 %) ont été estimés satisfaisants par moins de clients que la moyenne.



5.2.3 PERCEPTIONS DU SERVICE DU CSNPÉ

*Nous avons demandé aux clients d'évaluer divers énoncés concernant les préposés au service et l'information écrite (neuf[12] aspects particuliers du service, voir **Q6** dans le questionnaire en annexe), selon une échelle d'accord en cinq points (voir les **Tableaux 14 et 15** à la section des tableaux synthèse).*

Aperçu des perceptions

- Le degré d'accord sur les huit aspects particuliers du service a été en moyenne de 75,9 % ce qui est significativement plus élevé qu'en 2005 (73,9 %), mais équivalent à 2006 (76,6 %).

- Cette moyenne était plus élevée chez les emprunteurs aux études (78,9 %) que ceux en cours de remboursement (73,3 %).

12 *En 2006, huit aspects du service ont été sondés. De façon à pouvoir comparer les résultats, la moyenne a été calculée sur les huit mêmes aspects du service. Le neuvième aspect ajouté cette année n'a donc pas été pris en compte dans le calcul des niveaux moyens de satisfaction.*

Degrés d'accord les plus élevés et les plus faibles

- Sur les neuf énoncés qui ont été lus aux clients, deux ont suscité un degré d'accord plus élevé que la moyenne :

  - l'information que vous avez reçue était exacte (81 %); et
  - le préposé au service était facile à comprendre (80 %).

- Trois aspects ont suscité des degrés d'accord plus faibles que la moyenne :

  - Lors d'appel pour faire part de problèmes de remboursement, le préposé au service a expliqué les options possibles (67 %);

  - La facilité de compréhension de l'information écrite ou des documents reçus (69 %);

  - La compréhension commune des prochaines étapes avec le préposé au service (71 % versus 83 % en 2006).

- Les quatre autres énoncés ont suscité des degrés d'accord équivalents à la moyenne (entre 76 et 78 %).

- Tous les aspects du service sauf un ont reçu des notes très semblables à celles de 2006. La compréhension commune des prochaines étapes a été l'exception, ayant beaucoup diminué (-12 points), passant de 83 % en 2006 à 71 % en 2007, de retour au même niveau que celui observé en 2005 (70 %).

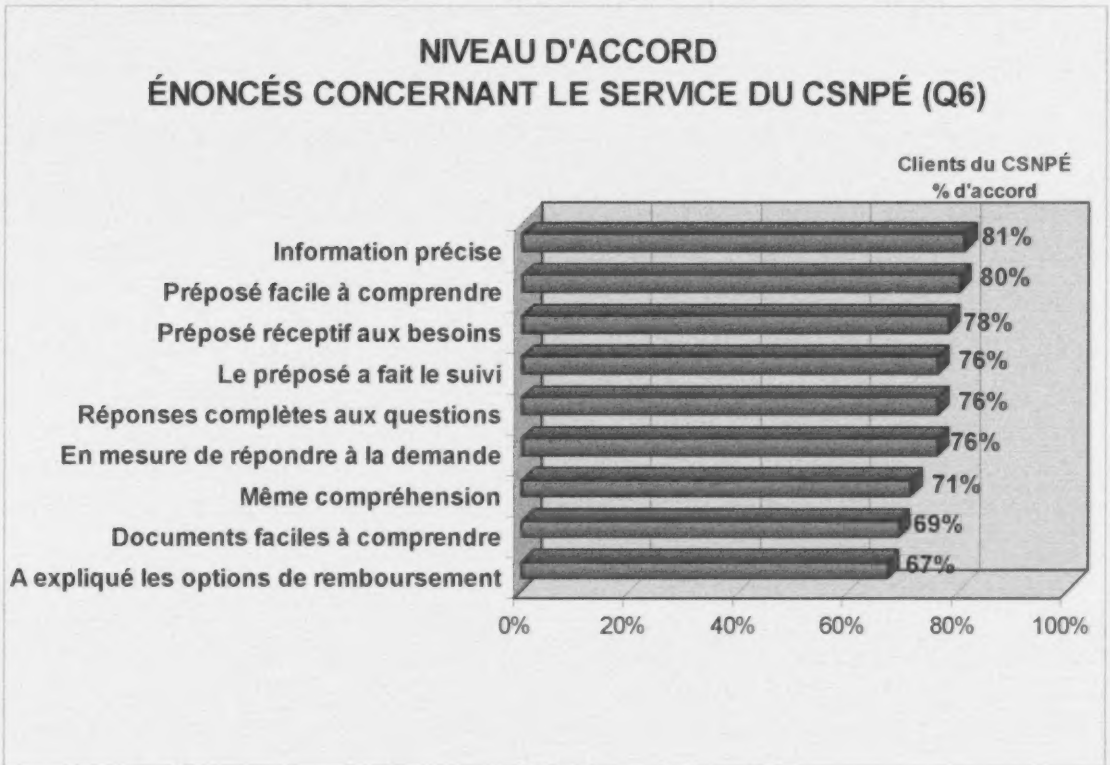
Différences entre les sous-groupes

- Sur la plupart des aspects du service, la proportion de clients qui étaient d'accord avec les énoncés était relativement la même pour chacun des sous-groupes de clients, qu'ils aient ou non l'expérience de l'emprunt, en cours de remboursement ou aux études, fréquentant une maison d'enseignement publique ou privée. Toutefois, deux écarts d'au moins 10 points de pourcentage ont été observés :

  1. Plus de clients aux études (82 %) étaient d'accord pour dire que les préposés au service était sensibles à leurs besoins que de clients en cours de remboursement (76 %).

  2. Plus de clients aux études (75 %) considéraient que l'information écrite et les documents étaient faciles à comprendre, que de clients en cours de remboursement (66 %).

  Il est à noter que les clients de maisons publiques d'enseignement ont eu plus souvent tendance à être d'accord avec chacun des énoncés que les clients de maisons privées d'enseignement.



5.2.4 IMAGE DU CSNPÉ

Cette année, trois nouvelles questions ont été rajoutées pour évaluer l'image du CSNPÉ, soit le niveau de confiance des emprunteurs que le CSNPÉ peut également les aider (et non pas seulement percevoir leur remboursement).

- Beaucoup d'emprunteurs croyaient que la priorité des préposés au service du CSNPÉ était d'abord de les aider à s'acquitter de leurs obligations financières (38 %) alors que seulement 18 % croyaient que c'était d'abord de percevoir l'argent. Près de la moitié (44 %) estimaient que la priorité des préposés au service du CSNPÉ était en équilibre entre ces deux extrêmes (entre –2 et +2 sur l'échelle de –5 à +5).
  - Même les emprunteurs en cours de remboursement (22 % percevoir l'argent versus 34 % les aider) avaient tendance à avoir l'impression favorable que les préposés du CSNPÉ pouvaient les aider.
- Presque tous les emprunteurs (88 %) ont dit qu'ils seraient enclins à appeler le CSNPÉ pour s'informer des options possibles s'ils éprouvaient des difficultés en matière de remboursement.
  - 61 % le feraient certainement et 27 % probablement.

- Parmi les quelques clients qui ont dit qu'ils n'auraient pas tendance à appeler, les principales réticences mentionnées sont :

  - Ils ne pourraient rien faire pour m'aider (42 %);
  - Je ne veux pas utiliser le téléphone (31 %);
  - Je trouverais plutôt une autre façon de rembourser (21 %);
  - Je ne pense pas qu'ils puissent m'aider (21 %).

5.2.5 PRIORITÉS D'AMÉLIORATION

- Tel qu'expliqué dans la section sur la méthodologie (4.10), les efforts d'amélioration devraient être entrepris en priorité pour les éléments de service dont le niveau de satisfaction est inférieur à la moyenne et qui ont une importance (inférée) élevée (voir la section 4.9 pour l'explication sur l'importance inférée par corrélation et l'analyse des quadrants).

IMPORTANCE INFÉRÉE DES ÉLÉMENTS DE SERVICE

- L'importance accordée par les clients pour les mêmes éléments de service a été inférée par analyse de corrélation. Ainsi, le niveau de satisfaction pour chacun des éléments du service (1 à 5) a été corrélé avec le niveau général de satisfaction à l'égard du PCPÉ (Q40, 1 à 5).

Niveaux d'importance plus élevés et plus faibles

- Les éléments du service du CSNPÉ les plus corrélés avec le niveau général de satisfaction étaient :

  - La compétence du personnel (0,60);
  - Service offert de manière équitable (0,58);
  - Dans quelle mesure les clients ont reçu de l'information au sujet du CSNPÉ (0,53);
  - La facilité d'accès au service (0,53).

- Les éléments de service les moins corrélés avec le niveau général de satisfaction et pour lesquels on peut donc s'attendre à ce qu'ils aient moins d'impact sur celui-ci étaient :

  - L'accessibilité au service dans la langue officielle de son choix (0,28 %); et
  - Le délai avant de pouvoir parler à un préposé au service à la clientèle (0,37 %).

Principales priorités d'amélioration

- Deux éléments de service rencontrent les deux critères pour être considérés comme les meilleures occasions d'amélioration et devraient donc être retenus dans un programme d'amélioration :
  - dans quelle mesure les clients ont reçu de l'information au sujet du CSNPÉ;
  - la facilité d'accès au service.
- Notons que pour ces deux aspects, les trois sous-groupes d'emprunteurs ont donné des notes comparables et les efforts d'amélioration n'ont pas à cibler particulièrement l'un ou l'autre de ces sous-groupes.

QUALITÉ DU SERVICE OFFERT PAR LE CSNPÉ
IMPORTANCE INFÉRÉE* PAR CORRÉLATION
« EMPRUNTEURS EN CONTACT AVEC LE SERVICE »

	(N=858)	Corrélation* (importance inférée)	Rang
Q5	**Service offert par le CSNPÉ**		
b.	La compétence du personnel	,60	1
d.	Le fait que le service vous est fourni de manière juste et équitable	,58	2
e.	Le degré d'informations que vous avez reçues sur le Centre de service national de prêts aux étudiants	,53	3
f.	La facilité d'accès au service	,53	3
c.	La courtoisie du personnel	,52	5
a.	Le temps que vous avez dû attendre pour parler avec un représentant du service à la clientèle	,37	6
g.	L'accès au service dans la langue officielle de votre	,28	7

Basé sur les emprunteurs qui ont été en contact avec le CSNPÉ.

* *Corrélation de Pearson entre les aspects du service et la satisfaction générale envers le CSNPÉ (Q54).*

5.3 PROCESSUS D'APPLICATION ET INFORMATION

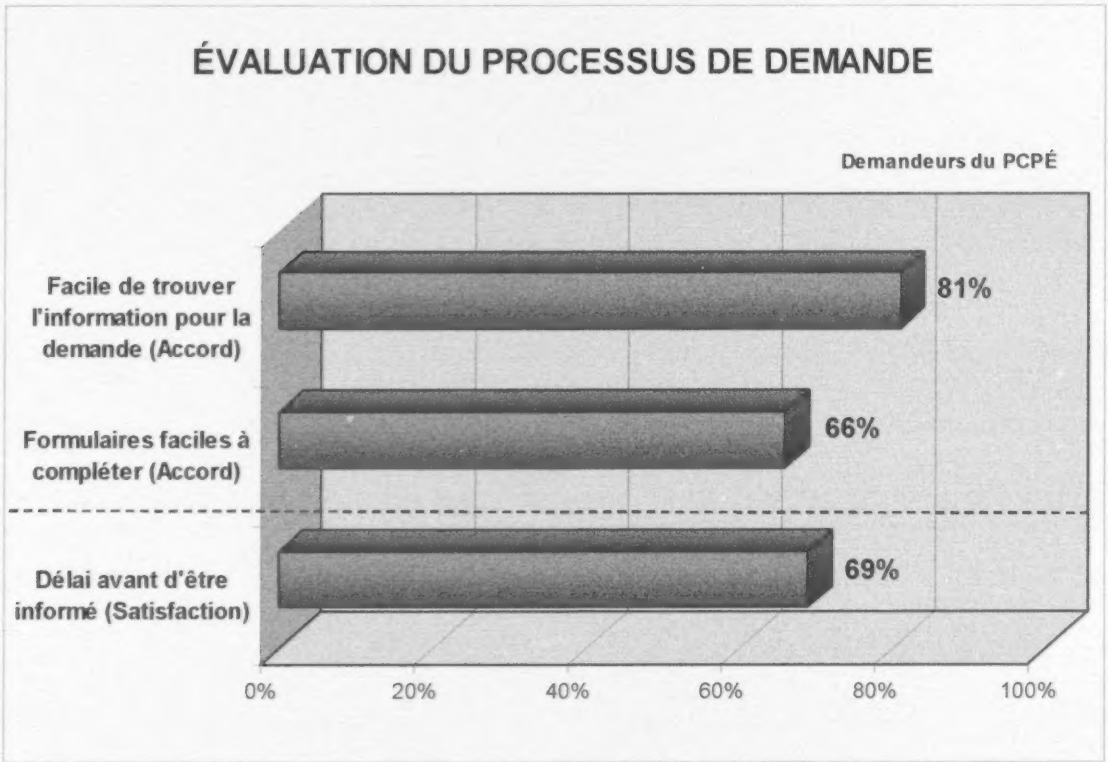
Nous avons demandé aux emprunteurs qui avaient fait une demande de prêt étudiant (PÉG) dans les six mois précédents une série de questions au sujet du processus d'application, incluant l'incidence de téléchargement et de soumission de leur demande en utilisant Internet, leur niveau de satisfaction avec les formulaires et les délais rencontrés (voir le ***Tableau 17*** *à la section des tableaux synthèse).*

5.3.1 DEMANDES EN LIGNE

- Tel que mentionné à la section 5.2, 46 % des emprunteurs sondés avaient demandé un prêt étudiant dans les six mois précédents. Presque les trois quarts (71 %) de ceux qui avaient fait une demande (demandeurs de PÉG) avaient téléchargé leur formulaire de demande de prêt étudiant via Internet et 77 % de ceux qui l'avaient téléchargé (55 % des demandeurs de PÉG) ont soumis leur demande en ligne. Un autre 20 % avaient envoyé leur demande par courrier après l'avoir téléchargée.
    - Moins d'emprunteurs en cours de remboursement (63 %) avaient téléchargé leur formulaire que les emprunteurs aux études (74 %).
    - Les demandeurs de PÉG de maisons privées d'enseignement avaient moins tendance à télécharger leurs formulaires (57 %) que ceux de maisons publiques d'enseignement (71 %).
    - L'incidence de téléchargement des formulaires (71 %) était en hausse significative par rapport à 2006 (62 %) et ce, pour tous les sous-groupes de clients sauf ceux en remboursement (59 % en 2006 contre 60 % en 2007).

<u>Perception des processus de demande et des informations</u>

- 81 % des demandeurs récents de PÉG ont mentionné que c'était facile de trouver les informations sur la façon de formuler une demande de prêt d'études gouvernemental.
- Une proportion plus faible (66 %) a trouvé les formulaires <u>faciles à remplir</u>.
    - Ces deux perceptions étaient comparables à ce qui a été observé en 2006 (76 % et 64 % respectivement).



5.3.2 DÉLAIS

- 69 % des demandeurs récents de PÉG étaient satisfaits du temps écoulé entre la soumission de la demande et la réception de la notification des résultats.
- 70 % avaient reçu leur prêt à temps pour payer leurs frais de scolarité sans pénalités.
  - Ceux qui avaient reçu leur prêt à temps pour payer leurs frais de scolarité étaient plus satisfaits du délai (76 %) que ceux qui ne l'avaient pas reçu à temps (49 %).
    - Cette différence est plus grande de 7 points qu'en 2006 (63 % contre 43 %).

Satisfaction avec les délais	Reçus à temps pour éviter les pénalités	
	Oui (283) %	Non (99) %
Satisfaits	63	43
Pas satisfaits	9	29

5.4 REMBOURSEMENT DU PRÊT

*Nous avons posé une série de questions aux emprunteurs en cours de remboursement concernant la consolidation de prêts, les options de remboursement, les difficultés de remboursement et leurs impressions et connaissances de quelques clauses du PÉG (voir les **Tableaux 18-22** à la section des tableaux synthèse).*

5.4.1 ACCORD DE REMBOURSEMENT DE PRÊT

- De tous les emprunteurs en cours de remboursement, un tiers (32 %) ont dit qu'ils n'avaient pas reçu d'accord de remboursement de prêt avec leur consolidation de prêt et 5 % ne savaient pas s'ils en avaient reçu un, alors que 63 % se souvenaient l'avoir reçu (voir les **Tableaux 18 et 19** à la section des tableaux synthèse).

  - En hausse légère mais significative par rapport à 2006 (57 % se souvenaient l'avoir reçu);
  - Les emprunteurs expérimentés avec les prêts avaient plus tendance à se souvenir qu'ils avaient reçu un accord de remboursement de prêt (67 %).

- Parmi ceux qui avaient reçu un accord de consolidation de prêt, la grande majorité (78 %) a dit l'avoir signé et retourné.

  - Aucune différence n'a été observée parmi les sous-groupes de clients.

- Les principales raisons pour ne pas avoir signé et retourné l'accord de consolidation de prêt étaient:

  - N'a pas eu le temps ou a oublié (28 %);
  - L'a fait par téléphone ou par un autre moyen (20 %);
  - N'avait pas l'impression qu'il/elle avait à payer immédiatement (15 %).

5.4.2 CONTACT AVEC LE CSNPÉ ET DIFFICULTÉS DE REMBOURSEMENT

- 36 % des emprunteurs en cours de remboursement ont dit qu'ils avaient eu des difficultés pour repayer leur prêt dans les six mois précédents (voir le **Tableau 20** à la section des tableaux synthèse).

  - 42 % étaient de maisons privées d'enseignement contre 35 % de maisons publiques d'enseignement.

- 55 % de clients en remboursement (58 %) avaient été contactés par le CSNPÉ ou par Tricura.

  - 46 % par courrier;
  - 26 % par téléphone.

5.4.3 NOTORIÉTÉ DES OPTIONS DE REMBOURSEMENT

- 72 % des emprunteurs en cours de remboursement avaient l'impression que les options étaient claires quand ils ont eu à consolider leurs prêts étudiant (voir **Tableau 21** à la section des tableaux synthèse).

- Parmi ceux qui n'avaient pas fait une demande d'exemption d'intérêts pour un prêt étudiant dans les six mois précédents, 78 % savaient que le CSNPÉ proposait des options de remboursement dans le cas où ils ne pouvaient pas repayer selon le calendrier prévu.

  - En forte hausse comparativement à 2006 (60 % le savaient).

- Parmi les emprunteurs en cours de remboursement qui connaissaient les options de remboursement offertes par le CSNPÉ, les options les plus connues (spontanément) étaient :

  - l'exemption d'intérêt (32 %);
  - la réduction du montant du paiement avec extension de la durée du remboursement - révision des termes (18 %);
  - l'exemption de payer la portion d'intérêt du prêt pour quelques mois (16 %).

  - En combinant les trois options sur les « exemptions », 54 % des emprunteurs en cours de remboursement connaissaient au moins une forme d'exemption (principal et/ou intérêt).

  - Bien que relativement faible, il s'agit d'une hausse significative par rapport à 2006 (43 %).

  - Seulement 9 % des emprunteurs en cours de remboursement qui savaient que le CSNPÉ proposait des options de remboursement n'ont pas été capables de mentionner au moins une des options proposées.

  - Ces résultats montrent que les efforts faits par le CSNPÉ ont eu un impact significatif sur la notoriété auprès des clients des options offertes.

- Un tiers (37 %) des emprunteurs en cours de remboursement qui étaient au courant des options offertes ont indiqué qu'ils appelleraient le centre d'appel du CSNPÉ s'ils avaient besoin d'information sur l'aide disponible.

  - 24 % iraient sur les sites Internet de Ciblétudes / CSNPÉ et 18 % ont indiqué qu'ils chercheraient de l'information sur internent (pas de site mentionné en particulier).

5.4.4 CONNAISSANCE DES OBLIGATIONS RELATIVES AUX PÉG

- Nous avons demandé aux emprunteurs en cours de remboursement une série de questions pour mesurer leur niveau de connaissance quant aux obligations relatives aux PÉG (voir le **Tableau 22** à la section des tableaux synthèse).
  - Le montant du prêt était clair (entièrement ou assez) pour presque huit répondants sur dix (79 %), avec peu de différences entre les sous-groupes.
    - C'est significativement plus bas qu'en 2006 (86 %).
- Le taux d'intérêt qu'ils payaient sur leur prêt était clair pour approximativement les deux tiers (61 %) des emprunteurs en cours de remboursement.
  - Aucune différence significative n'a été observée entre les sous-groupes.
- Les options disponibles s'ils ne peuvent pas payer (55 %) les paiements échelonnés ou le nombre approximatif d'années qu'il reste avant d'avoir fini de payer leur PÉG (57 %) étaient clairs pour seulement la moitié des emprunteurs en cours de remboursement, avec peu de différences entre les sous-groupes de clients.
- Seulement un tiers (36 %) des répondants savaient que l'intérêt s'accumule sur leur prêt pendant la période de délai, alors que 53 % ne le croyaient pas et que 11 % ne le savaient pas.
  - Ces résultats laissent croire qu'un important segment d'emprunteurs a une mauvaise compréhension des obligations des PÉG, au mieux équivalent aux résultats de l'année dernière si ce n'est légèrement moins bon.

5.5 UTILISATION ET DÉPENDANCE ENVERS LES SOURCES DE FINANCEMENT PENDANT LES ÉTUDES

Nous avons demandé une série de questions aux ***emprunteurs actuellement aux études*** *(emprunteurs aux études, en remboursement étudiant actuellement) visant à dresser un portrait de base du support financier dont ils dépendaient pour financer leur année d'étude courante.*

Nous n'avons pas demandé aux répondants la somme d'argent qu'ils avaient reçue ou qu'ils recevraient de diverses sources pendant leur année d'étude, mais plutôt de noter chacune des dix-sept différentes sources sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifiait qu'ils dépendaient de la source de façon minimale et 5 signifiait qu'ils en dépendaient extrêmement (voir les ***Tableaux 22-25*** *à la section des tableaux synthèse).*

Tous les résultats de cette section sont basés seulement sur les étudiants actuels*, incluant les emprunteurs aux études ainsi que les emprunteurs en cours de remboursement qui avaient demandé ou avaient reçu un prêt étudiant ou avaient soumis une confirmation d'inscription dans les six mois précédents.*

5.5.1 INTRODUCTION

- Pour faciliter la présentation des résultats sur la dépendance et l'utilisation, nous avons regroupé les 17 différentes sources de fonds en cinq catégories.

  Revenus personnels et de travail

  - Revenus d'emploi/de travail pendant l'année scolaire
  - Économies personnelles

  Famille, amis et bourses

  - Argent des parents / tuteurs / autre parenté
  - Argent du conjoint
  - Argent d'amis autre que les parents, le conjoint ou la parenté
  - Régime enregistré pour l'épargne-études (REEE)
  - Subvention canadienne pour l'épargne-études (SCEE)
  - Bourse d'études
  - Fiducies scolaires établies par les parents / tuteurs ou autres

  Aide aux étudiants subventionnée par le gouvernement

  - Prêt étudiant subventionné par le gouvernement (fédéral ou provincial)
  - Subvention gouvernementale d'études

Autres ressources financières gouvernementales

- Aide sociale/assistance sociale (bien-être social)
- Assurance-emploi (AE)

Banques/Caisses populaires/Employeurs

- Prêt personnel auprès d'une banque ou d'une caisse populaire
- Marge de crédit auprès d'une banque ou d'une caisse populaire
- Cartes de crédit
- Argent d'un employeur (autre que revenu d'emploi)

- Les deux tableaux suivant montrent la proportion d'étudiants actuels qui utilisaient chacune des 17 sources financières (et chacune des cinq catégories regroupées) pour financer leur année d'études courante (dépendaient au moins en partie de la source), la proportion d'étudiants qui ont dit dépendre fortement de chaque source, et la proportion d'étudiants qui considéraient la source comme étant leur principale source de financement (pour plus de détails, voir les **Tableaux 22-25** à la section des tableaux synthèse).

UTILISATION ET DÉPENDANCE ENVERS LES SOURCES DE FONDS
- ÉTUDIANTS -

SOURCES DE FONDS DES ÉTUDIANTS (n=626)	Utilisée* %	Forte dépendance** %	Source principale*** %
Prêt étudiant subventionné par le gouvernement	92	76	62
Économies personnelles	68	23	6
Argent des parents / tuteurs / autre parenté	64	20	4
Revenu d'emploi / de travail durant l'année scolaire	60	25	16
Bourse d'études	59	29	1
Cartes de crédit	47	11	<1
Subvention gouvernementale d'études	45	28	1
Marges de crédit des banques ou caisses populaires	30	11	2
Employeur	28	12	1
Prêt personnel d'une banque ou caisse populaire	28	7	<1
Fiducie scolaire établie par les parents / tuteurs ou autre parenté	24	7	0
Argent d'amis autre que les parents, le conjoint ou la parenté	19	1	1
SCEE (Subvention canadienne pour l'épargne-études)	18	5	<1
R.E.E.E.	16	4	<1
Aide sociale/assistance sociale (bien-être social)	16	3	<1
Argent du conjoint	15	4	1
Assurance-emploi (AE)	15	3	<1

* *Dépendant au moins en partie*
** *Noté dans les 2 cases supérieures (4 et 5 sur une échelle de 5 points).*
*** *Non assisté.*

CATÉGORIES DE SOURCES (n=626) (Dans chaque catégorie, les pourcentages s'appliquent à au moins une source de fonds inclue)	Utilisée* %	Forte dépendance** %	Source principale*** %
▪ **Aide gouvernementale aux étudiants**	92	77	63
▪ **Revenu personnel et d'emploi**	81	36	21
▪ **Famille et amis**	83	44	8
▪ **Banques / caisses populaires / employeur**	21	5	0
▪ **Autre aide financière gouvernementale**	66	28	3

* *Dépendant au moins en partie*
** *Noté dans les 2 cases supérieures (4 et 5 sur une échelle de 5 points).*
*** *Non assisté.*

5.5.2 AIDE FINANCIÈRE GOUVERNEMENTALE AUX ÉTUDIANTS

Les étudiants peuvent recevoir deux types d'aide financière gouvernementale : les prêts étudiants (qui doivent être remboursés) et les bourses (qui ne doivent pas être remboursées).

Prêt d'études gouvernemental (PÉG)

- 92 % des étudiants actuels ont dit qu'ils avaient un PÉG pour l'année d'études courante (voir les **Tableaux 23 et 24** à la section des tableaux synthèse).
  - Parmi ces emprunteurs qui étudient actuellement, les PÉG se classent au premier rang en termes de détention parmi les différentes sources de fond sondées.
  - 76 % des étudiants dépendaient fortement des prêts étudiants (de loin au premier rang) pour financer leur scolarité et pour 62 %, il était considéré comme leur principale source de fonds (de loin au premier rang).
    - C'est comparable aux résultats de l'année dernière, où les PÉG étaient la source première pour les étudiants actuels (principale source pour 57 %) et 75 % en dépendaient fortement.

Bourses d'études du gouvernement

- Presque la moitié (45 %) des étudiants sondés ont indiqué qu'ils détenaient une bourse pour financer leurs études. Comme certains étudiants ont pu confondre cette source de financement avec la SCEE, les résultats sur les bourses doivent être interprétés avec précaution.
- Globalement, 28 % dépendaient fortement des bourses d'études du gouvernement et seulement 1 % des étudiants les considéraient comme leur source principale.
  - C'est comparable à l'année dernière quand nous avions observé que 49 % des étudiants avaient reçu une bourse et que 25 % en dépendaient fortement.

Aide gouvernementale aux étudiants – Sources combinées

- Quand les deux sources d'aides financières gouvernementales aux étudiants ont été combinées (PÉG et bourses), (voir les **Tableaux 25 et 26** à la section des tableaux synthèse), on observe :

  - 92 % avaient utilisé cette catégorie de financement;
  - 77 % dépendaient fortement d'une de ces sources de financement;
  - 63 % considéraient une de ces sources de financement comme leur source principale.

- On notera, que pour avoir une bourse du gouvernement les clients doivent d'abord se qualifier pour un prêt (PÉG).

5.5.3 Économies personnelles et revenu d'emploi

Économies personnelles

- Les économies personnelles étaient la seconde source de financement la plus utilisée après les PÉG, mais venaient au troisième rang comme source principale, derrière les prêts étudiants gouvernementaux et les revenus d'emploi/travail.

  - 68 % ont dit qu'ils utilisaient ou utiliseraient leur propre argent pour financer leur année scolaire courante.

  - 23 % des étudiants actuels ont dit qu'ils dépendaient assez fortement de leur propre argent et six pourcent (6 %) ont dit qu'ils dépendaient prioritairement de leur argent personnel pour financer leur année scolaire courante.

  - Davantage d'étudiants avaient eu recours à cette source de financement (78 %) en 2006.

Revenu d'emploi

- Dans l'ensemble, parmi les 17 sources différentes de financement sondées, le revenu d'emploi durant l'année scolaire arrivait au deuxième rang comme source principale (16 %) et 23 % des étudiants en dépendaient grandement.

- En 2006, les résultats relatifs à cette source de financement avaient été similaires.

Économies personnelles et revenu de travail – Sources combinées

- Quand on combine les économies personnelles et le revenu d'emploi (voir les **Tableaux 25 et 26** à la section des tableaux synthèse), on observe que :

  - 81 % des étudiants dépendaient au moins en partie de cette catégorie de fonds;

- 36 % dépendaient fortement d'une des sources appartenant à cette catégorie;
- 21 % considéraient une des sources de cette catégorie comme la principale source de financement de leur année scolaire en cours.

- Comparativement à 2006, moins d'étudiants l'avaient utilisée (81 % contre 88 % en 2006) en dépendaient fortement (36 % contre 45 % en 2006) cette année.

5.5.4 FAMILLE, AMIS ET BOURSES

Parents / tuteurs / famille autre que les conjoints

- Alors qu'une minorité d'étudiants actuels vivaient avec leurs parents, (48 %), une majorité (64 %) indiquaient que l'argent des parents / tuteurs / autre parenté (sauf les conjoints) avaient contribué à leurs études.
  - 20 % dépendaient fortement de cette source, une proportion un peu plus faible que ceux qui dépendaient du revenu de travail (25%), des économies personnelles (23 %) ou des bourses (29 %).
  - L'argent des parents (4 %) était la source principale pour très peu d'étudiants clients de PCPÉ.
- Tous les résultats relatifs à l'argent des parents, tuteurs ou famille autre que les conjoints ont été comparables à ceux de l'année dernière.

Conjoints

- 15 % ont indiqué que leur conjoint contribuait à financer leurs études, mais seulement 4 % en dépendaient fortement et seulement 1 % la considéraient comme source principale. (voir les **Tableaux 23 et 24** à la section des tableaux synthèse).
  - Ces résultats sont statistiquement les mêmes que l'année dernière.

Amis

- 19 % ont indiqué utiliser l'argent de leurs amis pour les aider à financer leur scolarité.
  - Cependant, c'était une des moins importantes sources de financement : seulement 1 % en dépendaient fortement et 1 % la considéraient comme leur principale source de financement.
- En 2006, davantage d'étudiants avaient utilisé cette source (28 %) que cette année (19%).

SCEE (Subvention canadienne pour l'épargne-études)

- 18 % des clients aux études que nous avons sondés dépendaient au moins en partie d'un SCEE pour financer leur année courante d'études, alors que 5 % en dépendaient fortement et que moins de 1 % la considéraient comme source principale de financement.

- En 2006, davantage d'étudiants avaient utilisé cette source de financement (27 %).

REEE

- 16 % des étudiants sondés ont indiqué qu'ils dépendaient en partie d'un REEE pour financer leur année courante d'études, alors que 4 % en dépendaient largement et que moins de 1 % la considéraient comme source principale de financement.

- En 2006, davantage d'étudiants avaient utilisé cette source de financement (22 %).

Bourse d'études

- Cette source de financement était assez importante puisque 59 % des étudiants en dépendaient au moins en partie et 29 % fortement. Toutefois, seulement 1 % considéraient les bourses d'études comme leur principale source de financement.

- Les résultats relatifs aux bourses d'études sont tous comparables à ceux de 2006.

Famille, amis et bourses d'études – Sources combinées

- En combinant toutes les sources de cette catégorie (argent des parents / tuteurs / autre parenté / argent du conjoint / REEE / SCEE et argent des amis), incluant les bourse et les fiducies établies par les parents ou autres (voir les **Tableaux 25 et 25** à la section des tableaux synthèse), on note que :

    - 83 % dépendaient au moins en partie de cette catégorie de financement;

    - 44 % dépendaient largement d'une des sources de cette catégorie;

    - Seulement 8 % considéraient une de ces sources comme leur principale source de financement pour l'année scolaire actuelle.

- Tous ces résultats sont comparables à ceux de 2006.

5.5.5 PRÊTS ET MARGES DE CRÉDIT AVEC LES BANQUES ET ARGENT D'UN EMPLOYEUR

Cette liste de 17 différentes sources comprenait plusieurs formes de financement que les étudiants pouvaient obtenir d'institutions financières (prêts personnels, marges de crédit, cartes de crédit), et l'argent qu'un employeur pouvait leur procurer (autre qu'un revenu d'emploi). Comme en 2006, ces sources de financement ont été regroupées dans une même catégorie.

Prêts personnels

- 28 % des étudiants sondés avaient utilisé un prêt personnel avec une banque ou une caisse populaire pour payer leurs études (voir les **Tableaux 23 et 24** à la section des tableaux synthèse), alors que 12 % en dépendaient largement et que 1 % les considéraient comme leur principale source de financement.
- Les résultats pour cette source de financement sont comparables à ceux de 2006, sauf pour l'utilisation (40 % en 2006).

Cartes de crédit

- 47 % des étudiants sondés avaient utilisé des cartes de crédit pour financer leurs études, alors que 11 % en dépendaient largement et que moins de 1 % considéraient que c'était leur principale source de financement.
- Tous les résultats sur les cartes de crédit sont comparables à ceux de l'année dernière.

Marges de crédit

- 30 % ont indiqué avoir utilisé une marge de crédit, 11 % en dépendaient largement et c'était la source principale de financement de 2 % des étudiants.
- En 2006, davantage d'étudiants (40 % contre 30 % cette année) avaient indiqué avoir utilisé une marge de crédit.

Argent de l'employeur (autre que revenu d'emploi)

- 28 % ont indiqué avoir utilisé l'argent de leur employeur, 12 % en dépendaient fortement et c'était la principale source de financement pour seulement 1 %.
    - En 2006, beaucoup plus d'étudiants ont rapporté utiliser cette source (50 %) ou en dépendre fortement (22 %).

Argent – des banques et des employeurs – Sources combinées

- En combinant ces deux formes de financement (voir les **Tableaux 25 et 26** à la section des tableaux synthèse), on note que :
  - 66 % avaient utilisé cette source de financement (73 % en 2006);
  - 28 % dépendaient fortement d'une de ces sources (36 % en 2006);
  - 3 % considéraient l'une d'elles comme leur principale source de financement (6 % en 2006).

5.5.6 AUTRE AIDE FINANCIÈRE DU GOUVERNEMENT

La liste de 17 différentes sources de financement comprenait deux formes d'aide financière gouvernementale, non directement reliée aux études, que certains étudiants pouvaient recevoir durant leurs études : assurance-emploi (AE) et aide sociale/assistance sociale (bien-être social)

Assurance-emploi (AE)

- 15 % ont indiqué avoir utilisé l'AE au cours de leur année d'études (voir les **Tableaux 23 et 24** à la section des tableaux synthèse).
- Dans l'ensemble, l'AE n'était pas une source de financement importante.
  - Seulement 3 % de tous les étudiants en dépendaient fortement et moins de 1 % la considéraient comme source de financement principale.
- Les résultats relatifs à l'assurance-emploi sont comparables à ceux de 2006, sauf pour l'utilisation qui était plus élevée l'an dernier (24 %).

Aide sociale/assistance sociale (bien-être social)

- Comme l'AE, le bien-être social a été utilisé par une proportion non négligeable d'étudiants (16 %) mais dans l'ensemble, ce n'était pas une source importante de financement, avec seulement 3 % qui en dépendaient largement et moins de 1 % qui la considéraient comme source principale.
- Ces résultats sont comparables à ceux de 2006, sauf pour ce qui est de l'utilisation qui était plus élevée en 2006 (23 %).

Autres ressources financières gouvernementales – Sources combinées

- En combinant ces deux sources d'aide financière (AE et bien-être social), (voir les **Tableaux 25 et 26** à la section des tableaux synthèse), nous avons constaté que :
  - 21 % avaient utilisé une forme d'aide financière gouvernementale autre que l'aide financière aux étudiants pour financer leur scolarité;
  - 5 % en dépendaient fortement;

- Aucun ne considérait l'une de ces sources comme sa principale source de financement.

- En 2007, moins d'étudiants dépendaient au moins en partie d'une de ces sources de financement (21 % contre 27 % en 2006 et 34 % en 2005).

5.5.7 Subventions reçues (Subventions d'études canadiennes)

*Nous avons demandé à tous les emprunteurs s'ils avaient reçu une subvention d'études canadienne (« déjà reçu » pour ceux en remboursement) et si oui, de préciser quelle subvention avait été reçue (*voir le **Tableau 27** à la section des tableaux synthèse*).*

Emprunteurs

- Globalement, 25 % des emprunteurs avaient reçu une subvention, davantage parmi les emprunteurs aux études (28 %) que parmi ceux en cours de remboursement (23 %).

  - 6 % ne savaient pas s'ils avaient reçu une bourse, 31 % ne pouvaient pas nommer quelle subvention ils avaient reçue et 26 % pouvaient la décrire sans pouvoir la nommer (catégorie « autre »).

  - Deux types de subventions ont été mentionnés par une proportion non négligeable de répondants :

    - Subvention canadienne d'accès pour étudiants de familles à faible revenu (16 %);

    - Subvention canadienne d'études pour étudiants ayant des personnes à charge (8 %).

5.6 IMPACT D'UN PRÊT ÉTUDIANT SUR LA DÉCISION D'ÉTUDIER

Cette section examine jusqu'à quel point une aide financière a joué un rôle dans la décision de poursuivre des ÉPS (l'année scolaire actuelle pour les emprunteurs aux études et de façon générale pour ceux qui sont en période de remboursement).

5.6.1 IMPACT D'UN PÉG SUR L'ANNÉE SCOLAIRE COURANTE

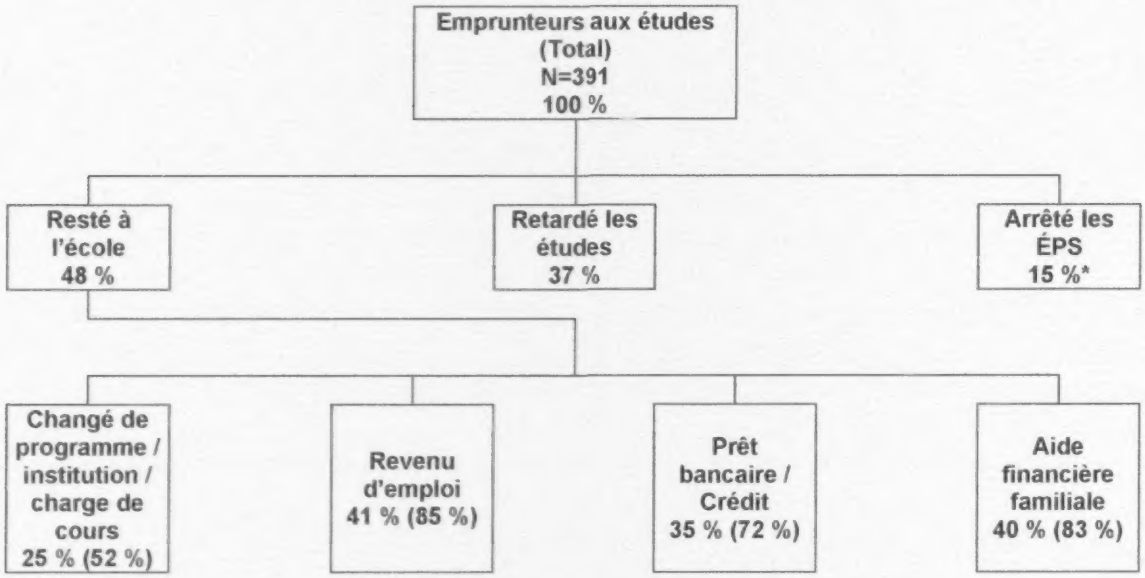
Emprunteurs aux études

- Nous avons demandé aux emprunteurs aux études ce qui se serait passé pour leur année scolaire s'ils n'avaient pas reçu un PÉG.
- La moitié seraient tout de même restés à l'école (pour plus de détails, voir le **Tableau 28** à la section des tableaux synthèse) et :
  - La moitié d'entre eux (52 %) auraient réduit leur charge de cours, se seraient inscrits à temps partiel ou encore auraient changé d'institution ou de programme d'études.
    - Très comparable aux résultats de 2006 où 48 % seraient restés à l'école et où 51 % de ces derniers auraient réduit leur charge de cours.
- Les emprunteurs aux études auraient compensé le manque **principalement** par un revenu d'emploi (85 %), des prêts bancaires/marges de crédit/cartes de crédit (72 %) ou par une aide financière familiale (83 %).
  - Ces résultats sont semblables à ceux de 2006.

- 52 % des emprunteurs aux études n'auraient pas étudié cette année s'ils n'avaient pas reçu de PÉG : ils auraient retardé leurs études (37 %) et dans certains cas, ils auraient abandonné leurs ÉPS (15 %).
- Globalement, en tenant compte de tous les emprunteurs aux études qui auraient réduit leur charge de cours ou changé de programme/institution, on estime que 77 % auraient changé leurs plans de façon drastique s'ils n'avaient pas reçu de PÉG cette année.

- Le diagramme qui suit illustre l'impact qu'aurait eu sur les emprunteurs aux études le fait de ne pas avoir un PÉG.

SI LES EMPRUNTEURS AUX ÉTUDES N'AVAIENT PAS OBTENU UN PÉG CETTE ANNÉE



* ***Lire :*** *15 % des emprunteurs aux études auraient cessé d'étudier s'ils n'avaient pas obtenu un PÉG.*

Note : Les pourcentages entre () sont basés sur le sous total précédent.

Emprunteurs en cours de remboursement

- Nous avons demandé à tous les emprunteurs en période de délai / en cours remboursement ce qui se serait passé s'ils n'avaient pas reçu de PÉG.

- Un quart (25 %) seraient tout de même restés à l'école (pour plus de détails, voir le **Tableau 28** à la section des tableaux synthèse) et :

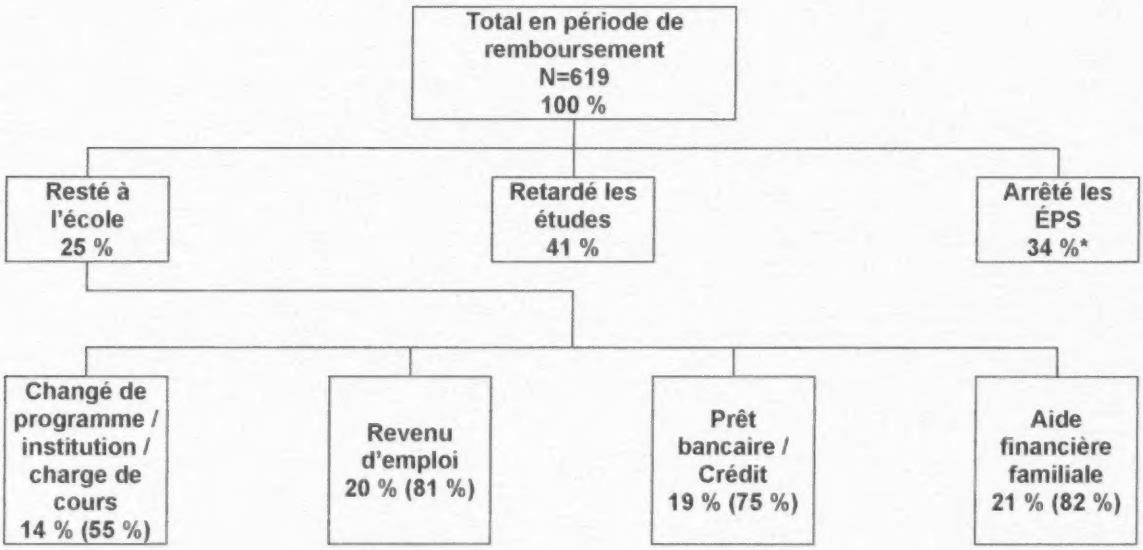
  - La moitié d'entre eux (55 %) auraient réduit leur charge de cours, se seraient inscrits à temps partiel ou auraient changé d'institution ou de programme d'études;

    - En 2006, davantage seraient restés à l'école (30 %), mais de ces derniers, la même proportion (52 %) auraient réduit leur charge de cours, étudié à temps partiel ou aurait changé d'institution ou de programme d'études.

  - S'ils n'avaient pas eu de PÉG, les emprunteurs en cours de remboursement auraient compensé ce manque principalement par un revenu d'emploi (81 %), des prêts bancaires/marges de crédit/cartes de crédit (75 %) ou par une aide financière familiale (82 %).

- Le diagramme suivant illustre l'impact qu'aurait eu sur les emprunteurs en cours de remboursement le fait de ne pas avoir un PÉG durant leurs études.

SI LES EMPRUNTEURS EN COURS DE REMBOURSEMENT N'AVAIENT PAS OBTENU UN PÉG PENDANT LEURS ÉTUDES



* ***Lire :*** *25 % des emprunteurs en cours de remboursement auraient cessé leurs études s'ils n'avaient pas obtenu un PÉG*

Note : Les pourcentages entre () sont basés sur le sous total précédent.

Différences avec le sondage précédent

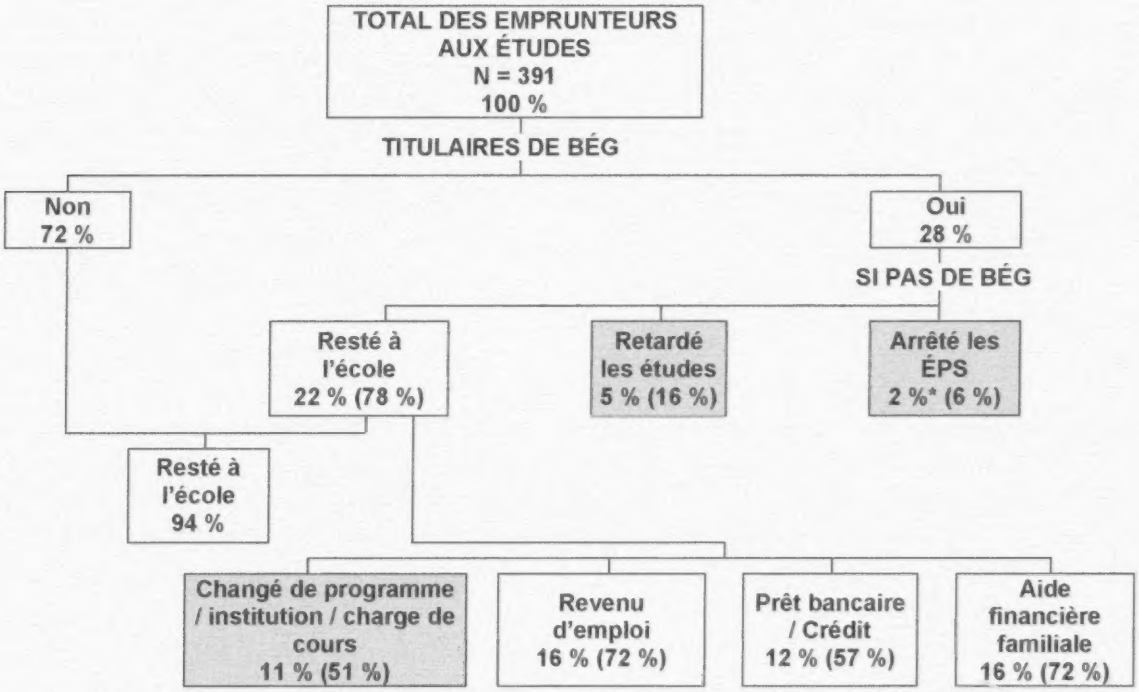
- La principale différence par rapport à 2006 est que cette année, plus d'étudiants en remboursement auraient cessé leur ÉPS (34 % contre 30 % en 2006) et moins d'entre eux seraient restés à l'école (25 % contre 30 % en 2006).
    - Parmi ceux qui seraient restés à l'école, les emprunteurs auraient utilisé les mêmes moyens et dans les mêmes proportions qu'en 2006 pour compenser l'absence d'un PÉG.

5.6.2 IMPACT DES BOURSES GOUVERNEMENTALES SUR LES DÉTENTEURS ACTUELS DE BOURSES

Emprunteurs aux études

- 28 % de tous les emprunteurs aux études avaient reçu une bourse d'études gouvernementale cette année.
- Une forte majorité (78 %) ont dit qu'ils seraient tout de même restés à l'école s'ils n'avaient pas reçu une bourse :
  - La moitié (51 %) de ces derniers auraient réduit leur charge de cours, étudié à temps partiel ou auraient changé d'institution ou de programme d'études.
  - S'ils n'avaient pas obtenu une bourse, presque tous les emprunteurs aux études détenteurs d'une bourse auraient compensé le manque **principalement** par un revenu d'emploi (72 %), des prêts bancaires/marges de crédit/cartes de crédit (57 %) ou par une aide financière familiale (72 %).
- 22 % des étudiants titulaires d'une bourse n'auraient pas étudié cette année s'ils n'avaient pas reçu de bourse gouvernementale : ils auraient retardé leurs études (16 %) et dans certains cas, ils auraient abandonné leurs ÉPS (6 %).
- Dans l'ensemble, en tenant compte de tous les détenteurs d'une bourse qui auraient réduit leur charge de cours ou changé de programme/institution, on estime que 73 % auraient changé leurs plans de façon drastique s'ils n'avaient pas reçu une bourse cette année (69 % l'année dernière).
- En extrapolant ces résultats à l'ensemble des emprunteurs aux études, on estime que 18 % des étudiants emprunteurs (13 % en 2006) auraient changé leurs plans de façon drastique si les détenteurs d'une BÉG n'avaient pas obtenu cette bourse pour l'année scolaire courante :
  - 11 % auraient réduit leur charge de cours ou changé de programme d'études ou d'institution;
  - 5 % auraient retardé leurs études;
  - 2 % auraient complètement arrêté leurs études.
- Le diagramme qui suit illustre l'impact qu'aurait eu sur les étudiants titulaires d'une bourse le fait de ne pas en recevoir une (base : échantillon total des emprunteurs aux études).

SI LES TITULAIRES ACTUELS D'UNE BOURSE D'ÉTUDES GOUVERNEMENTALE N'AVAIENT PAS OBTENU UNE BOURSE CETTE ANNÉE



* ***Lire :*** *2 % de tous les emprunteurs aux études auraient cessé leurs études s'ils n'avaient pas obtenu de BÉG.*

Note : Les pourcentages entre () sont basés sur le sous total précédent.

Emprunteurs en cours de remboursement

- 23 % de tous les emprunteurs en cours de remboursement ont indiqué avoir reçu une bourse pendant leurs études.
- Nous avons demandé aux clients en cours de remboursement ce qu'ils auraient fait s'ils n'avaient pas reçu de BÉG (voir le **Tableau 27** à la section des tableaux synthèse).
- Une majorité (67 %) des titulaires de BÉG seraient restés à l'école tout de même et :
  - La moitié (54 %) de ces derniers auraient réduit leur charge de cours, étudié à temps partiel ou changé d'institution / programme d'études.
  - S'ils n'avaient pas eu de bourse, presque tous les titulaires de BÉG en période de remboursement auraient compensé ceci **principalement** par des revenus de travail (65 %), des prêts bancaires/marges de crédit/cartes de crédit (64 %) ou par un support financier de la famille (58 %).

5.7 SOURCES D'INFORMATION SUR L'AFÉ

Nous avons demandé à tous les répondants si, dans les 12 mois précédents, ils avaient recherché de l'information sur l'aide financière aux étudiants (AFÉ) et à ceux qui les avaient recherchée, quelles sources ils avaient utilisées pour rechercher cette information (voir les ***Tableaux 30 et 32*** *à la section des tableaux synthèse).*

À ceux qui n'avaient pas utilisé les sites Web de Ciblétudes / CSNPÉ pour la recherche sur l'AFÉ, nous avons demandé pourquoi ils ne les avaient pas consultés. À ceux qui en avaient consultés, nous avons demandé dans quelle mesure ils en étaient satisfaits et les raisons de leur insatisfaction, le cas échéant. Nous leur avons aussi demandé d'évaluer la facilité de trouver les informations sur ces sites l'AFÉ (voir les ***Tableaux 33 et 34*** *à la section des tableaux synthèse).*

Finalement, nous avons demandé à tous les répondants les deux sources d'information qu'ils avaient trouvées les plus utiles, l'utilité de l'information fournie, leur degré de compréhension de la façon dont le gouvernement qualifie ceux qui recevront un PÉG et le montant qu'ils pourraient recevoir s'ils étaient qualifiés (voir les ***Tableaux 35 et 36*** *à la section des tableaux synthèse).*

5.7.1 CONNAISSANCE DE L'AFÉ

Emprunteurs

- La majorité des répondants actuellement inscrits (70 %) avaient auparavant entendu parler de la disponibilité des prêts et bourses alors qu'ils étaient à l'école secondaire (58 %) ou avant (12 %). Relativement peu (18 %) avaient découvert l'existence de l'aide aux étudiants seulement après avoir fait une demande d'admission et seulement 9 % après s'être inscrit aux ÉPS. (Pour plus de détails, voir le **Tableau 31** à la section des tableaux synthèse).
    - Ces résultats sont très semblables à ceux de 2006.
- Deux tiers (68 %) de tous les emprunteurs ont dit comprendre comment le gouvernement détermine qui peut avoir un prêt et le montant du prêt (pour plus de détails, voir les **Tableau 31 et 32** à la section des tableaux synthèse).
    - Ce degré de compréhension est inchangé par rapport à l'année dernière (66 %).

5.7.2 PROPENSION À RECHERCHER DES INFORMATIONS SUR L'AFÉ

- 47 % des emprunteurs avaient recherché de l'information sur l'AFÉ au cours des 12 mois précédents, la même proportion que l'année dernière (43 % - pour plus de détails, voir le **Tableau 30** à la section des tableaux synthèse).
    - Cette propension à rechercher de l'information était plus élevée chez les emprunteurs aux études (64 %) que parmi ceux en cours de remboursement (36 %).
    - Elle était aussi plus élevée chez les emprunteurs des maisons publiques d'enseignement (51 %) que chez ceux des maisons privées d'enseignement (26 %).

5.7.3 SOURCES D'INFORMATION SUR L'AFÉ (NON ASSISTÉ) ET UTILITÉ

- Parmi ceux qui avaient recherché de l'information sur l'AFÉ dans les 12 mois précédents, 84 % avaient consulté une source Internet (ils représentent 39 % des emprunteurs), (pour plus de détails, voir les **Tableaux 33-35** à la section des tableaux synthèse).
    - Des niveaux semblables ont été observés chez les emprunteurs aux études (87 %) et ceux en cours de remboursement (81 %).
    - L'an dernier, 84 % de ceux qui avaient recherché de l'information sur l'AFÉ avaient utilisé des sources internent (33 % de tous les emprunteurs), un niveau comparable à celui de cette année.
    - Globalement, on observe une augmentation constante de la proportion de l'ensemble des clients qui ont consulté une source internent (de 25 % en 2005 à 33 % en 2006 et à 39 % en 2007).
- 34 % des clients qui avaient recherché de l'information sur l'AFÉ ont mentionné internent sans autre précision et 9 % ont mentionné le site du Gouvernement du Canada (sans plus de précision).
    - 34 % ont nommé (de façon non assistée) les sites Ciblétudes / CSNPÉ parmi les sources consultées, une proportion semblable à ceux qui ont mentionné des sites Web provinciaux (35 %).
        - Les répondants aux études ont mentionné les sites Web provinciaux plus souvent que les sites Ciblétudes / CSNPÉ (42 % contre 27 %).
    - Les institutions post-secondaires (15 %) étaient la seule autre source mentionnée par une proportion substantielle de répondants.
    - Tous ces résultats sont comparables à ceux de 2006.
- La grande majorité des emprunteurs (90 %) considéraient utile l'information trouvée sur l'AFÉ, un niveau comparable chez tous les sous-groupes de clients.

5.7.4 Propension à visiter les sites Web Ciblétudes / CSNPÉ et évaluation

- 34 % des emprunteurs qui avaient recherché de l'information ont dit qu'ils avaient utilisé les sites Ciblétudes / CSNPÉ.
  - 72 % d'entre eux ont dit qu'ils avaient trouvé tout ou presque tout ce dont ils avaient besoin et 75 % ont indiqué que c'était facile de trouver l'information recherchée (voir le **Tableau 33** à la section des tableaux synthèse).
    - En 2006, moins d'étudiants avaient dit qu'il est facile de trouver les informations (62 %)
  - 63 % de ceux qui avaient utilisé les sites Ciblétudes / CSNPÉ pour chercher de l'information sur l'AFÉ ont dit qu'ils étaient satisfaits de l'information fournie.
- Chez les 66 % de clients qui avaient recherché de l'information sur l'AFÉ sur des sites autres que Ciblétudes / CSNPÉ, la moitié l'avaient fait car ils en ignoraient l'existence (54 %) - pour plus de détails, voir le **Tableau 34** à la section des tableaux synthèse
  - Seulement 3 % ont dit que la raison pour laquelle ils n'avaient pas utilisé les sites Ciblétudes / CSNPÉ était une raison liée à l'usage / l'accès à un ordinateur. En effet, 1 % ont dit qu'ils n'avaient pas accès à un ordinateur, 1 % ont dit qu'ils ne savaient pas se servir d'internent et 1 % ont indiqué qu'ils n'avaient pas accès à Internet.
  - 16 % ont dit qu'ils n'avaient pas senti le besoin d'utiliser les sites Ciblétudes / CSNPÉ et 9 % n'ont pas avancé de raison.

5.7.5 Sources d'information les plus utiles

- Aucune source d'information n'est ressortie comme étant la plus utile (parmi les 12 sources) mais toutes les sources en rapport avec internent réunies ont été mentionnées par presque la moitié des clients comme étant la source la plus utile (44 %).
- En fait, les sites Web provinciaux ont été mentionnés par 21 % des répondants, suivi par les sites Ciblétudes / CSNPÉ (13 %), internent en général (9 %) et le site du gouvernement du Canada (2 %). (Pour plus de détails, voir les **Tableaux 35 et 36** à la section des tableaux synthèse.)
  - Les autres sources d'information mentionnées par une partie non négligeable des répondants ont été : le centre d'appel du CSNPÉ (10 %); les institutions postsecondaires, publications ou sites Web (6 %) et les professeurs de collège et conseillers d'éducation (4 %).

5.7.6 DIFFÉRENCES PAR RAPPORT AU SONDAGE PRÉCÉDENT

- Le tableau suivant récapitule les comparaisons entre 2006 et 2007 sur l'utilisation et l'évaluation des sites gouvernementaux dédiés à l'AFÉ (pour plus de détails, voir les **Tableaux 32 à 36** à la section des tableaux synthèse). Comme on peut voir dans les tableaux ci-dessous :

  - La propension à rechercher de l'information sur l'AFÉ (de 43 % en 2006 à 47 % en 2007) et l'incidence de visite des sites Ciblétudes / CSNPÉ (de 12 % à 16 %) ont augmenté légèrement mais significativement depuis 2006.

  - Une proportion comparable de visiteurs étudiants considéraient que ces sites étaient les plus utiles (13 % en 2007 contre 10 % en 2006).

VISITE ET ÉVALUATION DES SITES CIBLÉTUDES / CSNPÉ SUR L'AFÉ
– COMPARATIF DES RÉSULTATS 2006-2005 –

SITES CIBLÉTUDES / CSNPÉ	Ciblétudes / CSNPÉ	
	2007 %	2006 %
TOTAL EMPRUNTEURS	**(1,010)**	**(1,305)**
• Ont cherché de l'information sur l'AFÉ*	47	43
• Visité dans les 12 mois précédents*	16	12
Utilité**	**(444)**	**(511)**
• Source la plus utile	13	10
• Source la plus utile ou la deuxième plus utile	20	13
Accès à l'information***	**(165)**	**(172)**
• Facile de trouver l'information cherchée (très ou plutôt)	75	67
• La majorité de ce qui était cherché a été trouvé	72	72
Satisfaction générale envers l'information fournie***		
• 2 cases supérieures*****	63	66
• Note moyenne	3.8	3.9

* *Échantillon total.*
** *Basé sur ceux qui ont recherché de l'information.*
*** *Basé sur les visiteurs des sites.*
**** *2 cases supérieures sur une échelle de 1 à 5.*

5.8 INTÉRÊT À UTILISER DES SERVICES INTERACTIFS SÉCURISÉS SUR LE WEB

Nous avons demandé à tous les clients s'ils savaient qu'ils pouvaient vérifier le statut de leur compte en ligne sur le site de Ciblétudes et dans quelle mesure ils seraient intéressés à utiliser des services interactifs sécurisés sur le Web dans le futur (voir le Tableaux 37 à la section des tableaux synthèse).

- La moitié (52 %) des emprunteurs sondés ont dit qu'ils savaient qu'ils pouvaient vérifier l'état de leur compte sur le site Ciblétudes, un niveau comparable dans tous les sous-groupes de clients.

- Tous les clients (98 %) ont indiqué qu'ils utiliseraient au moins un service sécurisé interactif sur le Web pour leur compte PÉG et 84 % utiliseraient « certainement » au moins un de ces services.

  C'est le cas pour tous les sous-groupes, au même niveau qu'en 2006.

- Un peu plus de clients ont indiqué qu'ils utiliseraient ces services pour vérifier leur compte (74 % certainement) que pour des transactions (66 %) ou des interactions avec le PCPÉ (65 %). Ces niveaux sont semblables pour tous les groupes d'emprunteurs.

  En termes de services relatifs à la vérification de compte, les trois services couverts dans ce sondage ont suscité des niveaux d'intérêt élevés et équivalents :

  - Vérifier l'état du compte (61 %);
  - Vérifier l'historique de paiement (59 %);
  - Vérifier le solde restant (55 % certainement).

  Les services transactionnels ont suscité un peu moins d'intérêt dans l'ensemble, mais entre quatre et cinq clients sur dix ont indiqué qu'ils utiliseraient certainement chacun d'eux :

  - Faire une demande d'exemption d'intérêts (55 % certainement);
  - Effectuer un paiement unique de prêt (44 %);
  - Faire une demande de révision de l'échéancier (36 %).

  En termes d'interactions, la plupart des clients ont dit qu'ils changeraient leur adresse en ligne (62 % certainement) alors que seulement 23 % ont indiqué qu'ils clavarderaient certainement avec un employé de CSNPÉ.

  Pour chaque service interactif sur le Web, l'intérêt d'utilisation (certainement) reste inchangé par rapport à 2006.

% utiliseraient certainement	2007 (1 010)	2006 (1 305)
Vérifier leur compte (au moins un service)	**74**	**72**
▪ Vérifier le solde restant	65	65
▪ Voir l'état du compte	61	61
▪ Voir historique de paiement	59	59
Transactions (au moins un service)	**66**	**65**
▪ Faire une demande d'exemption d'intérêts / Effectuer un paiement unique de prêt	55 44	54 43
▪ Faire une demande de révision de votre échéancier	36	38
Interactions avec le PCPÉ (au moins un service)	**65**	**64**
▪ Effectuer votre changement d'adresse	62	61
▪ Clavarder en direct avec un préposé du CSNPÉ	23	23

Tous les résultats sont basés sur l'ensemble des emprunteurs.

5.9 CLIENTS EN COURS DE RECOUVREMENT

5.9.1 CARACTÉRISTIQUES DE L'ÉCHANTILLON

- Dans **l'échantillon pondéré** de clients en recouvrement, nous retrouvons davantage de femmes (60 %) que d'hommes (40 %), ce qui est à l'image de la distribution réelle de la population de clients (voir le **Tableau 1** à la section des Tableaux synthèse).
- Dans cet échantillon, l'âge moyen était de 32,5 ans et l'âge médian de 31 ans.
  - 10 % avaient moins de 25 ans et 31 % avaient plus de 35 ans.
- 15 % des clients qui ont répondu à ce sondage ont déclaré vivre avec un parent ou un tuteur.
- Au total, 32 % ont dit avoir un revenu annuel personnel de 15 000 $ ou moins, alors que la moitié (48 %) avaient un revenue de plus de 15 000 $.
- 9 % se sont déclarés comme autochtones, selon la définition du ministère.[13]
- Un peu plus de la moitié (52 %) avaient commencé ou complété des études professionnelles, techniques ou collégiales.
  - Environ le tiers (34 %) avaient débuté ou complété des études universitaires et seulement 14 % avaient complété en tout ou en partie des études de niveau secondaire.
- Tel que contrôlé par la procédure de pondération, la distribution provinciale de l'échantillon reflétait celle de la population de ces clients.

5.9.2 ÉVALUATION GLOBALE DU PCPÉ

- Parmi les clients en cours recouvrement, le niveau général de satisfaction envers le PCPÉ était assez faible (53 % *étaient « satisfaits »*), mais compte tenu de la relation particulière de ces clients avec le PCPÉ, ce niveau peut être jugé acceptable; 27 % étaient neutres et 20 % étaient insatisfaits (voir le **Tableau 9** à la section des Tableaux synthèse).

> Ce niveau de satisfaction est en hausse légère mais non significative par rapport à son niveau de 2006 (+3 points de 50 % en 2006).

13 *Autochtone fait référence aux Indiens inscrits, aux Indiens non inscrits, aux métis et aux groupes Inuits.*

- Près de un client en recouvrement sur cinq (16 %) avait le sentiment que le service s'était amélioré au cours des 12 derniers mois et une proportion équivalente (15 %) qu'il avait empiré. La majorité (68 %) avait le sentiment qu'il était resté inchangé.

  Ces résultats sont statistiquement identiques à ceux observés en 2006.

5.9.3 NIVEAU GÉNÉRAL DE SATISFACTION ENVERS LE SERVICE OFFERT PAR LE SNR

- Tout considéré, 42 % des clients étaient globalement satisfaits du service du SNR alors que 24 % des répondants étaient neutres et 34 % étaient insatisfaits. Ce niveau de satisfaction générale est inférieur à la moyenne (57,1 %) des notes de satisfaction de tous les éléments de service (voir le **Tableau 41** à la section des tableaux synthèse).

  Inchangé par rapport à 2006 (44 % satisfaits).

- Aucun motif particulier ne ressort pour expliquer l'insatisfaction. Neuf motifs différents ont été mentionnés par 10 % à 36 % des clients. Nous les avons regroupés en cinq « facteurs » :

  1. Accès à l'information (27 %);
  2. Employés impolis (36 %);
  3. Qualité de l'information (28 %);
  4. Problèmes de paiement (23 %);
  5. Information perdue (9 %).

5.9.4 ÉVALUATION DÉTAILLÉE DU SERVICE OFFERT PAR LE SNR

*Nous avons demandé aux clients en cours de recouvrement quel était leur niveau de satisfaction envers sept aspects relatifs au service offert par le SNR (voir la **Q30** dans le questionnaire annexé) et leur degré d'accord avec huit énoncés relatifs aux agents de service du SNR et à la documentation écrite (voir la **Q31** dans le questionnaire annexé et les **Tableaux 39 et 40** à la section des tableaux synthèse).*

Notes de satisfaction détaillées

- La moyenne des notes de satisfaction pour les sept aspects du service a été de 56,6 %, un peu supérieure à celle de 2006 (52,6 %).

- Cette moyenne est relativement faible, comparativement à la moyenne des notes de satisfaction envers le service offert par le CSNPÉ qui était de 74,9 %. Cette faiblesse relative est probablement due en grande partie à la situation particulière dans laquelle se trouvent les clients en recouvrement, davantage qu'à la qualité du service comme telle.

- L'accès au service dans la langue officielle préférée est l'aspect du service qui est ressorti comme le plus satisfaisant (91 %). Tous les autres aspects qui ont été évalués ont reçu des notes de satisfaction allant de 46 % à 57 % des répondants, ce qui laisse entrevoir une amélioration généralisée par rapport à 2006.

- Les niveaux de satisfaction les plus faibles étaient ceux relatifs à :

  - Dans quelle mesure les clients étaient informés de ce qu'ils doivent faire (46 % vs. 40 % en 2006);

  - Le délai d'attente avant de parler à un représentant du service (50 % vs. 44 % en 2006);

  - Dans quelle mesure les clients ont eu l'impression de recevoir un traitement juste et équitable dans les circonstances, soit le service reçu et non pas les règles du programme (48 % vs. 46 % en 2006);

  - La facilité à rejoindre quelqu'un (48 % vs. 47 % en 2006).

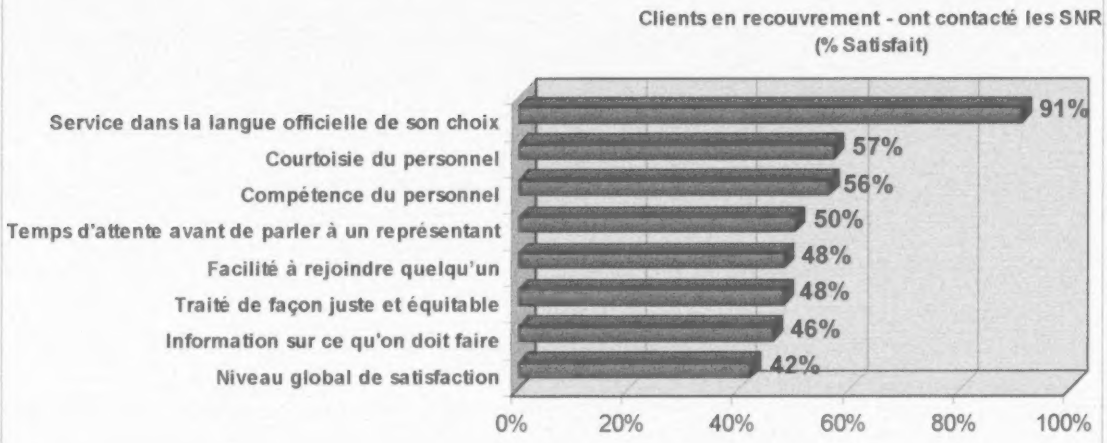
- La compétence du personnel (56 % vs. 51 % en 2006) et la courtoisie du personnel (57 % vs. 53 % en 2006) ont reçu des notes de satisfaction un peu plus élevées cette année.

- Rappelons qu'une note de satisfaction faible n'est pas en soi suffisante pour conclure qu'il y a un besoin d'amélioration. L'importance inférée[14] des aspects du service doit être prise en compte pour compléter le portrait des niveaux de satisfaction.

---

14 *Inférée en faisant une corrélation entre le niveau de satisfaction envers chacun des éléments de service et le niveau général de satisfaction.*

NIVEAU DE SATISFACTION
ASPECTS DU SERVICE DES SNR (Q30)



5.9.5 IMPORTANCE INFÉRÉE DES ASPECTS DU SERVICE

- Nous avons inféré l'importance accordée par les clients aux mêmes aspects du service, par une analyse de corrélation. Le niveau de satisfaction de chaque élément de service (échelle de 1 à 5) a été corrélé avec le niveau général de satisfaction envers le PCPÉ (Q40, échelle de 1 à 5).

Coefficients d'importance (inférée) les plus hauts et les plus faibles

- Les éléments du service offert par les SNR qui étaient les plus fortement corrélés avec la satisfaction générale étaient:
  - Dans quelle mesure les clients étaient informés de ce qu'ils devaient faire (0,62);
  - La compétence du personnel (0,62);
  - Dans quelle mesure les clients ont reçu un traitement équitable (0,61).

- Les aspects du service les moins fortement corrélés avec la satisfaction générale, donc qui devraient avoir le moins d'impact sur la satisfaction générale, étaient les mêmes que pour le service du CSNPÉ :
  - L'accès au service dans la langue officielle choisie par le client (0,21);
  - Le délai d'attente avant de parler avec un représentant du service à la clientèle (0,34).

- La principale priorité d'amélioration devrait être donnée aux aspects du service qui sont à la fois moins satisfaisants que la moyenne et qui ont une importance (inférée) élevée. Deux aspects du service répondent à ces deux critères et devraient être considérés dans un plan d'amélioration du service :
  - Dans quelle mesure les clients sont informés de ce qu'ils devraient faire
  - Dans quelle mesure les clients reçoivent un traitement équitable dans les circonstances.

- La seconde priorité d'amélioration devrait être donnée aux aspects du service qui sont à la fois importants et qui ont reçu une note élevée de satisfaction. La compétence du personnel est un aspect qui a reçu une note d'importance élevée et une note de satisfaction légèrement au-dessus de la moyenne. Il pourrait donc faire également partie d'un plan d'amélioration.

QUALITÉ DU SERVICE OFFERT PAR LE SNR
IMPORTANCE INFÉRÉE PAR CORRÉLATION
« CLIENTS EN RECOUVREMENT EN CONTACT AVEC LE SERVICE »

	(N=380)	Corrélation* (Importance inférée)	Rang
Q30	**Service offert par le SNR**		
a.	Le temps que vous avez dû attendre pour parler avec un représentant du service à la clientèle	,34	6
b.	La compétence du personnel	,62	1
c.	La courtoisie du personnel	,51	5
d.	Dans quelle mesure vous avez eu l'impression d'être traité de façon juste et équitable dans les circonstances	,61	3
e.	Dans quelle mesure on vous a informé ce que vous devez faire	,62	1
f.	La facilité à rejoindre quelqu'un	,52	4
g.	L'accès au service dans la langue officielle de votre choix, soit en français ou en anglais	,21	7

Tous les résultats sont basés sur les clients en recouvrement qui ont été en contact avec le SNR.

* *Corrélation de Pearson entre les aspects du service et la satisfaction générale envers le CSNPÉ (Q54).*

5.9.6 PERCEPTIONS DÉTAILLÉES DES REPRÉSENTANTS

- Dans l'ensemble, la moyenne des degrés d'accord avec les énoncés relatifs au représentant du service (sept éléments) et les communications (un élément) a été de 57,1 %. Ce niveau d'accord moyen est en hausse légère mais non significative par rapport au niveau de 54,5 % obtenu en 2006 (voir **Tableau 40** à la section des tableaux synthèse).

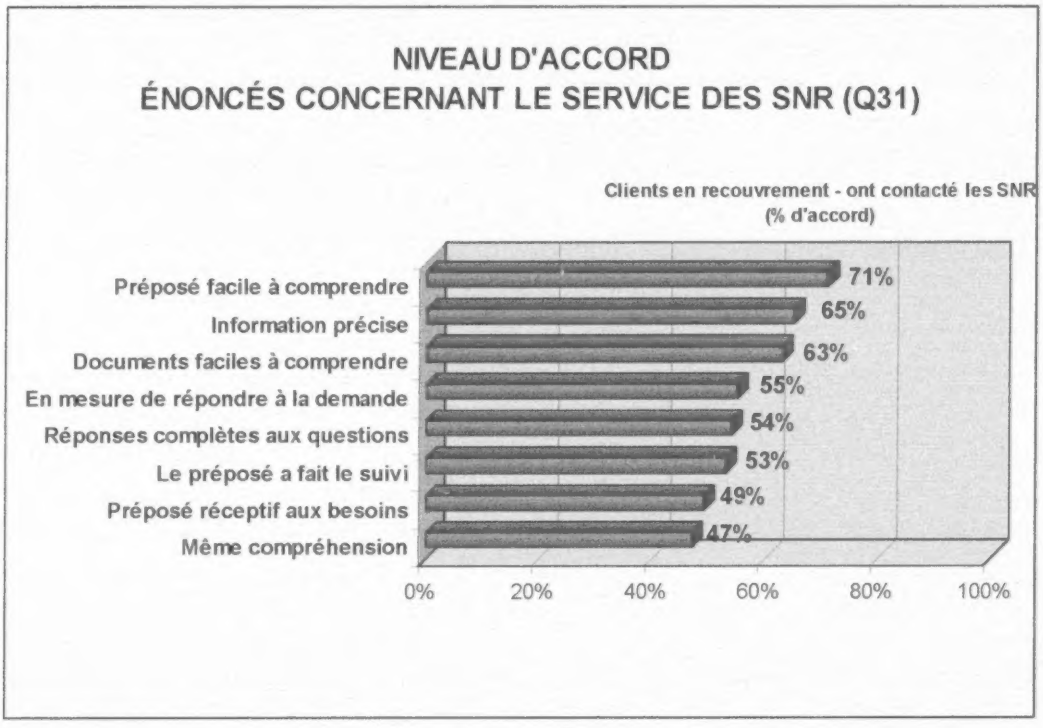
- Trois aspects ont obtenu des degrés d'accord plus élevés de la part des clients en recouvrement :

  Les documents ou autres informations écrites reçues étaient faciles à comprendre (63 %, en forte hausse par rapport à 54 % en 2006);
  L'information reçue était exacte (65 %);
  Le représentant du service était facile à comprendre (71 %).

- Entre 47 % et 55 % des clients en cours de recouvrement étaient d'accord avec chacun des autres aspects du service couverts par ce sondage. Par rapport à 2006, un aspect du service s'est amélioré de façon significative :

  Le représentant du service a été en mesure de répondre aux demandes dès le premier contact (+6 points, de 49 % à 55 %);

  Les documents ou autres informations écrites reçues étaient faciles à comprendre (+ 9 points, de 54% à 63 %).



5.9.7 ACCORD DE REMBOURSEMENT DE PRÊT

- Seulement 28 % des clients en cours de recouvrement se rappelaient avoir reçu une entente de remboursement de prêt avec consolidation, alors que 69 % ne s'en rappelaient pas et 3 % n'étaient pas certains de l'avoir reçue (voir les **Tableaux 17 et 18** à la section des tableaux synthèse).

    - En 2006, un peu plus de clients en recouvrement se rappelaient avoir reçu l'entente (33 %).

    - De ceux qui se rappelaient avoir reçu une entente de remboursement, 71 % l'avaient signée et retournée.

5.9.8 NOTORIÉTÉ DES OPTIONS DE REMBOURSEMENT

- Un peu plus de la moitié (55 %) des clients en recouvrement avaient le sentiment que les options de remboursement étaient claires au moment de consolider leur prêt étudiant (voir le **Tableau 21** à la section des tableaux synthèse).

    - Ce niveau est en hausse significative par rapport à 2006 (48 %).

- Parmi les clients en recouvrement qui n'avaient pas fait de demande d'exemption d'intérêts au cours des six mois précédents, seulement 47 % étaient conscients que le CSNPÉ offrait des options dans l'éventualité où ils ne pourraient pas faire leurs paiements comme prévu.

5.9.9 CONNAISSANCE DES CLAUSES ET CONDITIONS DE PÉG

- Nous avons demandé une courte série de questions aux clients en recouvrement pour mesurer leur niveau de connaissance des clauses et conditions régissant les PÉG (voir le **Tableau 22** à la section des tableaux synthèse).

    - 77 % des clients en recouvrement considéraient comprendre clairement (entièrement ou assez clair) le montant du prêt qu'ils devaient.

- Environ la moitié des clients en recouvrement (48 %) considéraient comprendre le taux d'intérêt qu'ils payaient sur leur prêt et le nombre approximatif d'années qu'il leur faudrait pour rembourser entièrement leur PÉG (53 %).

- 36 % des clients en recouvrement comprenaient clairement les options disponibles advenant qu'ils ne soient pas en mesure d'effectuer les paiements prévus.

- Seulement un tiers (33 %) des répondants savaient que les intérêts s'accumulaient sur leur prêt durant la période de délai alors que 53 % croyaient qu'aucun intérêt ne s'accumulait et 13 % ne savaient pas.

5.9.10 IMPACT D'UN PRÊT ÉTUDIANT SUR LA DÉCISION D'ÉTUDIER ET SOURCES DE FINANCEMENT

- Nous avons demandé à tous les clients en recouvrement ce qui serait advenu de leurs études s'ils n'avaient pas obtenu un PÉG.

- 16 % seraient quand même restés à l'école (pour plus de détails, voir le **Tableau 28** à la section des tableaux synthèse) et :

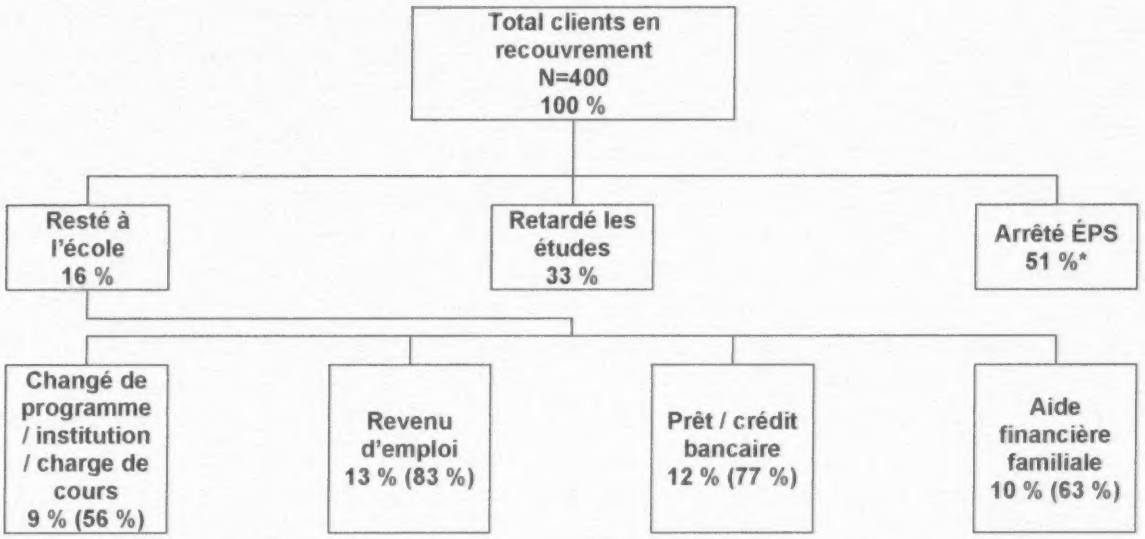
  - La plupart (56 %) d'entre eux auraient réduit leur charge de cours, choisi de s'inscrire à temps partiel, ou changé d'institution scolaire / de programme d'études;

    - En 2006, une plus grande proportion (25 %) avaient déclaré qu'ils seraient restés à l'école.

  - S'ils n'avaient pas obtenu un PÉG, les clients en recouvrement, auraient compensé le manque de fonds principalement par un revenu d'emploi (83 %), un prêt ou une marge de crédit bancaire ou une carte de crédit (77 %) ou de l'aide financière de la famille (63 %).

- Le diagramme suivant illustre l'impact principal du PÉG si les clients en recouvrement n'avaient pas été capables d'obtenir un prêt étudiant du gouvernement (base : échantillon total de ceux qui étaient présentement inscrits).

SI LES CLIENTS EN RECOUVREMENT N'AVAIENT PAS OBTENU UN PÉG PENDANT LEURS ÉTUDES



* ***Lire :*** *41 % de clients en recouvrement auraient cessé leurs études s'ils n'avaient pas obtenu un PÉG.*

Note : les pourcentages entre ( ) sont basés sur le sous-total précédent.

5.9.11 Impact des bourses sur les détenteurs d'une bourse

- 25 % des clients en recouvrement ont dit qu'ils avaient **déjà** reçu une bourse pendant qu'ils étudiaient, mais environ huit sur dix d'entre eux n'ont pas pu la nommer.

- À tous les clients en cours de recouvrement qui avaient déjà reçu une bourse, nous avons demandé ce qu'il serait advenu de leurs études s'ils n'avaient pas reçu une bourse (voir les **Tableaux 27 et 29** à la section des tableaux synthèse).

- Moins de la moitié (43 %) des détenteurs de bourses qui étaient en recouvrement seraient restés à l'école de toutes façons, et :

    - Une majorité (52 %) de ceux-ci auraient réduit leur charge de cours, choisi d'étudier à temps partiel ou auraient changé d'institution scolaire / de programme d'études.

    - S'ils n'avaient pas reçu une bourse, la plupart des clients en recouvrement détenteurs d'une bourse auraient compensé **surtout** avec des revenus d'emploi (53 %), des prêts bancaires / marges de crédit / cartes de crédit (58 %) ou un soutien financier de la famille (40 %).

5.9.12 Connaissance de l'AFÉ

- Comme seulement quelques clients en cours de remboursement ont répondu à la question sur le moment où ils avaient appris que des prêts et des bourses étaient disponibles (demandeurs récents), les résultats à cette question ne peuvent pas être considérés comme fiables (voir le **Tableau 31** à la section des tableaux synthèse).

    - Toutefois, six clients en recouvrement sur dix (59 %) ont dit comprendre comment le gouvernement détermine qui peut avoir un prêt de quelle valeur.

- La propension à recherche de l'information sur l'AFÉ était faible (25 %) parmi les clients en recouvrement.

    - Parmi les clients en recouvrement qui avaient recherché de l'information sur l'AFÉ au cours des 12 mois précédents, 76 % avaient consulté une source Internet et 65 % considéraient l'information trouvée comme étant utile.

5.9.13 Intérêt à utiliser des services interactifs sécurisés sur le Web

- Environ un tiers (37 %) de tous les clients en recouvrement savaient qu'ils pouvaient vérifier l'état de leur prêt sur CanLearn.ca (voir le **Tableau 37** à la section des tableaux synthèse).

- Presque tous les clients (91 % « certainement » ou « probablement ») nous ont dit qu'ils utiliseraient au moins un des services Internet sécurisés en lien avec leur compte de PÉG. Chacune des trois grandes catégories de services interactifs a suscité des niveaux d'intérêt équivalents. Environ les deux tiers des clients en recouvrement vérifieraient « certainement » l'état de leur compte (69 %), feraient des transactions (65 %) ou interagiraient avec le PCPÉ (66 %).

  - Chacun des trois services qui concernaient la vérification de l'état du compte ont suscité des niveaux élevés et équivalents d'intérêt :

    - Vérifier le solde restant (62 % « certainement »);
    - Vérifier l'état du compte (56 %);
    - Vérifier l'historique de paiement (59 %).

  - Dans l'ensemble, les services qui concernaient des transactions ont suscité moins d'intérêt, bien qu'environ cinq clients sur dix aient dit qu'ils utiliseraient « certainement » chacun d'eux :

    - Faire une demande d'exemption d'intérêts (57 %);
    - Effectuer un paiement unique de prêt (42 %);
    - Faire une demande de révision de l'échéancier (45 %).

  - Au niveau des interactions avec le PCPÉ, la plupart des clients ont dit qu'ils feraient un changement d'adresse (61 % « certainement »), alors que seulement 31 % ont dit qu'ils clavarderaient « certainement » avec un préposé.

6. TABLEAUX SYNTHÈSE

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 Caractéristiques de l'échantillon pondéré par groupe de clients 82
Tableau 2 Actions relatives au PCPÉ – Par groupe de clients – 84
Tableau 3 Services reçus – Par groupe de clients – 85
Tableau 4 Actions relatives au PCPÉ – Comparaison avec 2006 – 87
Tableau 5 Services reçus – Comparaison avec 2006 – 88
Tableau 6 Raison du contact avec le CSNPÉ – Par groupe de clients – 89
Tableau 7 Raison du contact avec le CSNPÉ – Comparaison temporelle – 90
Tableau 8 Évaluation globale du PCPÉ – Par groupe de clients – 91
Tableau 9 Évaluation globale du PCPÉ – Comparaison avec 2006 – 92
Tableau 10 Niveaux de satisfaction envers le service du CSNPÉ – Par groupe de clients – 93
Tableau 11 Niveaux de satisfaction envers le service du CSNPÉ – Comparaison temporelle – 95
Tableau 12 Incidence et nature des problèmes avec le service du CSNPÉ – Par groupe de clients – 96
Tableau 13 Incidence et nature des problèmes avec le service du CSNPÉ – Comparaison temporelle – 97
Tableau 14 Perception du service reçu du CSNPÉ – Par groupe de clients – 98
Tableau 15 Perception du service reçu du CSNPÉ – Comparaison temporelle – 100
Tableau 16 Perceptions et attitudes envers le CSNPÉ 101
Tableau 17 Expérience avec le processus de demande d'un prêt étudiant – Par groupe de clients – 103
Tableau 18 Consolidation de prêts – Par groupe de clients – 105
Tableau 19 Consolidation de prêts – Comparaison avec 2006 – 106
Tableau 20 Difficultés à rembourser & contact du CSNPÉ – Par groupe de clients – 107
Tableau 21 Connaissance des options de remboursement offertes par le CSNPÉ – Par groupe de clients – 108
Tableau 22 Connaissance des modalités du PÉG – Par groupe de clients – 110
Tableau 23 Dépendance envers diverses sources de financement pour la présente année d'études – Par groupe de clients – 111
Tableau 24 Dépendance envers diverses sources de financement pour la présente année d'études – Comparaison temporelle – 114
Tableau 25 Dépendance envers diverses catégories de sources de financement pour la présente année d'études – Par groupe de clients – 116
Tableau 26 Dépendance envers diverses catégories de sources de financement pour la présente année d'études – Comparaison temporelle – 118
Tableau 27 Aide gouvernementale reçue – Par groupe de clients – 119
Tableau 28 Impact de recevoir ou non un PÉG – Par groupe de clients – 120
Tableau 29 Impact de recevoir ou non une subvention canadienne pour études – Par groupe de clients – 121
Tableau 30 Sources d'information utilisées sur l'aide financière aux étudiants – Par groupe de clients – 122
Tableau 31 Connaissance de l'AFÉ et utilité de l'information sur l'AFÉ – Par groupe de clients – 123
Tableau 32 Sources d'information utilisées sur l'aide financière aux étudiants – Comparaison avec 2006 – 124
Tableau 33 Opinion sur les sites Web Ciblétudes / CSNPÉ – Par groupe de clients – 125
Tableau 34 Raisons pour ne pas avoir visité les sites Web Ciblétudes / CSNPÉ – Par groupe de clients – 126
Tableau 35 Sources d'information les plus utiles sur l'aide financière aux étudiants – Par groupe de clients – 127
Tableau 36 Sources d'information les plus utiles sur l'aide financière aux étudiants – Comparaison avec 2006 .. 129
Tableau 37 Services interactifs et sécuritaires sur le Web – Par groupe de clients – 131
Tableau 38 Contacts avec les Services nationaux de recouvrement – Comparaison temporelle – 132
Tableau 39 Niveau de satisfaction envers le service offert par les SNR – Comparaison temporelle – 133
Tableau 40 Perception du service offert par les SNR – Comparaison temporelle – 134
Tableau 41 Niveau général de satisfaction envers le service offert par les SNR – Comparaison temporelle – 135

TABLEAU 1 CARACTÉRISTIQUES DE L'ÉCHANTILLON PONDÉRÉ PAR GROUPE DE CLIENTS

		Total des emprunteurs (1 010) %	Total Recouvrement (400) %
Âge	• 18-24	58	10
	• 25-29	22	34
	• 30-34	10	25
	• 35 +	10	31
	Moyenne	25,3	32,5
	Médiane	23,0	31,0
Sexe	• Homme	40	40
	• Femme	60	60
État matrimonial	• Marié(e)	11	0
	• Célibataire	81	0
	• Autre / Nrp	8	100
Langue d'entrevue	• Anglais	98	97
	• Français	2	3
Province / Territoire[15]	• Terre-Neuve / Labrador	4	5
	• Île-du-Prince-Édouard	1	2
	• Nouvelle-Écosse	4	7
	• Nouveau-Brunswick	6	10
	• Québec	<1	2
	• Ontario	48	27
	• Manitoba	4	3
	• Saskatchewan	3	3
	• Alberta	12	12
	• Colombie-Britannique	17	29
	• Yukon	0	<1
	• Territoires du Nord-Ouest	0	0
	• Nunavut	0	0
Revenu personnel annuel	• Aucun revenu	7	6
	• 5 000 $ ou moins	20	7
	• 5 001$ - 15 000 $	26	19
	• Plus de 15 000 $	21	48
	• Refus	34	26
	Moyenne	11 800	20 000
	Médiane	9 000	20 000
Habite actuellement avec un parent ou un tuteur (Q68)	• Oui	39	15
Situation d'emploi / d'étude	• Étudie à t. plein / ne travaille pas	28	2
	• Étudie à t. plein / travaille	23	5
	• Étudie à t. partiel / ne travaille pas	2	1
	• Étudie à t. partiel / travaille	5	5
	• Pas aux études / travaille	33	67
	• Pas aux études / ne travaille pas	9	21
	• Refus	<1	<1

15 *Le Nunavut, les Territoires du Nord-Ouest et le Québec qui gèrent leurs propres programmes de prêts aux étudiants n'ont pas été inclus.*

TABLEAU 1 **CARACTÉRISTIQUES DE L'ÉCHANTILLON PONDÉRÉ PAR GROUPE DE CLIENTS**
(Suite)

		Total des emprunteurs (1 010) %	Total Recouvrement (400) %
Statut d'autochtone	• Oui	6	9
Plus haut niveau de scolarité	• Secondaire	15	14
	• Une partie de la formation professionnelle, technique	18	16
	• Diplôme de formation professionnelle, technique	19	36
	• Quelques années de formation universitaire	23	11
	• Diplôme universitaire	18	20
	• Études supérieures / diplôme d'une école de profession	6	3
	• Refus	<1	0
Charge d'études	• À temps plein	99	
	• À temps partiel	1	
Expérience avec les prêts	• Oui	45	
	• Non (1ère année)	55	
Secteur	• Public	85	
	• Privé	15	
Statut	• Aux études	47	---
	• En remboursement	48	---
	• En période de délai	4	---
	• Inconnu	<1	---
	• Recouvrement	---	100
Nombre de contacts – derniers 6 mois	• Aucun	0	
	• 1	36	
	• 2	20	
	• 3 ou plus	43	
Cas traité (au moins une fois)	• Oui	0	
	• Non	100	

TABLEAU 2 **ACTIONS RELATIVES AU PCPÉ**
– PAR GROUPE DE CLIENTS –

	TOTAL Emprunteurs (1 010) %	Secteur privé (404) %	Secteur public (606) %	1er prêt (443) %	Expérimenté avec les prêts (567) %	En période de délai (247) %	En rembour-sement (372) %	Aux études (391) %	Recouvre-ment (400) %
Q1 Au cours des six derniers mois, lesquelles des activités suivantes avez-vous effectuées en lien avec votre prêt étudiant <Féd. / Prov.>? Avez-vous... (Lire la liste sans rotation / accepter toutes les réponses applicables)									
a. Fait une demande pour obtenir un prêt étudiant <Féd. / Prov.>	46	9	52	55	35	19	23	80	3
b. Reçu un prêt étudiant <Féd. / Prov.> (c.-à-d. reçu un paiement)	49	10	56	60	36	17	22	90	3
c. Soumis une confirmation d'inscription afin d'obtenir une exemption d'intérêts pendant vos études	42	16	46	44	40	38	22	61	4
d. Terminé vos études, sans toutefois avoir commencé à rembourser votre prêt étudiant canadien	12	16	12	9	16	32	14	0	15
e. Fait des paiements afin de rembourser un prêt étudiant <Féd. / Prov.> (inclut les entretiens avec un agent de perceptions)	40	68	35	31	50	39	87	0	74
f. Fait la consolidation de vos prêts ou révisé les modalités de remboursement	16	22	15	11	22	30	25	0	25
g. Fait une demande d'exemption d'intérêts pour un prêt étudiant <Féd. / Prov.>	24	36	22	13	37	100	0	0	17
• Au moins une des précédentes	98	98	98	98	99	100	100	96	88

TABLEAU 3

SERVICES REÇUS
– PAR GROUPE DE CLIENTS –

	TOTAL Emprunteurs (1 010) %	Secteur privé (404) %	Secteur public (606) %	1er prêt (443) %	Expérimenté avec les prêts (567) %	En période de délai (247) %	En rembour-sement (372) %	Aux études (391) %	Recouvre-ment (400) %
Q2 *Au cours des six derniers mois, avez-vous été en contact avec l'un ou l'autre des organismes suivants par rapport à votre prêt <Féd. / Prov.> aux étudiants? Cela inclut tout contact que vous auriez eu par téléphone, en personne, par courriel, par télécopieur ou par courrier régulier. (Lire la liste sans rotation / accepter toutes les réponses applicables)*									
a. (**V1**) Le Centre de service national de prêts aux étudiants, qui s'occupe des questions concernant l'état de vos prêts, le moment où vous obtiendrez votre argent ou les conditions de remboursement / (**V2**) … *qui s'occupe des questions comme la consolidation de prêts, l'exemption d'intérêts, faire les paiements et les relevés d'impôts*	81	90	80	75	88	96	88	67	59
b. (**V1**) Le numéro de téléphone 1-800 O Canada qui répond aux questions générales comme « Comment puis-je faire une demande de prêt <Féd. / Prov.> aux étudiants? » / (**V2**) … *qui répond aux questions générales à propos des prêts étudiants <Féd. / Prov.>*	23	30	22	19	29	33	28	13	18
c. (**V1**) Le Programme canadien de prêts aux étudiants du gouvernement fédéral qui fournit de l'information sur la situation personnelle des demandeurs, comme les évaluations ou les causes portées en appel / (**V2**) … *comme les causes portées en appel et l'interprétation des règles*	23	20	24	22	25	27	20	24	23

V1: Clients aux études
V2: Clients en remboursement, en période de délai ou en recouvrement

TABLEAU 3

SERVICES REÇUS
– PAR GROUPE DE CLIENTS –
(Suite)

	TOTAL Emprunteurs (1 010) %	Secteur privé (404) %	Secteur public (606) %	1er prêt (443) %	Expérimenté avec les prêts (567) %	En période de délai (247) %	En rembour-sement (372) %	Aux études (391) %	Recouvre-ment (400) %
d. **(Tous)** Une banque, une coopérative de crédit, une Caisse populaire ou une autre institution financière	26	22	26	23	29	31	25	23	33
e. (**V1**) Un bureau provincial de prêts étudiants qui répond en détails aux questions concernant le processus de demande de prêt et les formulaires / (**V2**) *Un bureau provincial de prêts étudiants*	36	24	38	38	34	30	28	46	24
f. **(Tous)** Ou une autre personne que vous avez contactée à propos d'un prêt <Féd. / Prov.> aux étudiants	20	14	21	22	18	14	16	27	28
	(619) %	**(261) %**	**(358) %**	**(227) %**	**(392) %**	**(247) %**	**(372) %**	**(0) %**	**(400) %**
g. ***(Seulement pour V2)*** *Les Services nationaux de recouvrement ou Revenu Canada qui s'occupent des gens concernant le remboursement de leur prêt <Féd. / Prov.> aux étudiants*	12	13	12	16	9	10	13	---	100

V1: Clients aux études
V2: Clients en remboursement, en période de délai ou en recouvrement

TABLEAU 4 **ACTIONS RELATIVES AU PCPÉ – COMPARAISON AVEC 2006 –**

		2007		2006	
		Total des emprunteurs (1 010) %	Recouvrement (400) %	Total des emprunteurs (1 305) %	Recouvrement (400) %
Q1	*Au cours des six derniers mois, lesquelles des activités suivantes avez-vous effectuées en lien avec votre prêt étudiant <Féd. / Prov.>? Avez-vous... (Lire la liste sans rotation / accepter toutes les réponses applicables)*				
a.	Fait une demande pour obtenir un prêt étudiant <Féd. / Prov.>	46	3	36	3
b.	Reçu un prêt étudiant <Féd. / Prov.> (c.-à-d. reçu un paiement)	49	3	45	4
c.	Soumis une confirmation d'inscription afin d'obtenir une exemption d'intérêts pendant vos études	42	4	40	8
d.	Terminé vos études, sans toutefois avoir commencé à rembourser votre prêt étudiant canadien	12	15	13	14
e.	Fait des paiements afin de rembourser un prêt étudiant <Féd. / Prov.> (inclut les entretiens avec un agent de perceptions)	40	74	42	78
f.	Fait la consolidation de vos prêts ou révisé les modalités de remboursement	16	25	18	28
g.	Fait une demande d'exemption d'intérêts pour un prêt étudiant <Féd. / Prov.>	24	17	22	17

TABLEAU 5 **SERVICES REÇUS**
– COMPARAISON AVEC 2006 –

	2007		2006	
	Total des emprunteurs (1 010) %	Recouvrement (400) %	Total des emprunteurs (1 305) %	Recouvrement (400) %
Q2 Au cours des six derniers mois, avez-vous été en contact avec l'un ou l'autre des organismes suivants par rapport à votre prêt <Féd. / Prov.> aux étudiants? Cela inclut tout contact que vous auriez eu par téléphone, en personne, par courriel, par télécopieur ou par courrier régulier. (Lire la liste sans rotation / accepter toutes les réponses applicables)				
a. (**V1**) Le Centre de service national de prêts aux étudiants, qui s'occupe des questions concernant l'état de vos prêts, le moment où vous obtiendrez votre argent ou les conditions de remboursement / (**V2**) *... qui s'occupe des questions comme la consolidation de prêts, l'exemption d'intérêts, faire les paiements et les relevés d'impôts*	81	59	85	67
b. (**V1**) Le numéro de téléphone 1-800 O Canada qui répond aux questions générales comme « Comment puis-je faire une demande de prêt <Féd. / Prov.> aux étudiants? » / (**V2**) *... qui répond aux questions générales à propos des prêts étudiants <Féd. / Prov.>*	23	18	24	22
c. (**V1**) Le Programme canadien de prêts aux étudiants du gouvernement fédéral qui fournit de l'information sur la situation personnelle des demandeurs, comme les évaluations ou les causes portées en appel / (**V2**) *... comme les causes portées en appel et l'interprétation des règles*	23	23	21	26
d. **(Tous)** Une banque, une coopérative de crédit, une Caisse populaire ou une autre institution financière	26	33	27	35
e. (**V1**) Un bureau provincial de prêts étudiants qui répond en détails aux questions concernant le processus de demande de prêt et les formulaires / (**V2**) *Un bureau provincial de prêts étudiants*	36	24	32	25
f. **(Tous)** Ou une autre personne que vous avez contactée à propos d'un prêt <Féd. / Prov.> aux étudiants	20	28	15	37
	(619) %	**(400) %**	**(842) %**	**(400) %**
g. ***(Seulement pour V2)*** *Les Services nationaux de recouvrement ou Revenu Canada qui s'occupent des gens concernant le remboursement de leur prêt <Féd. / Prov.> aux étudiants*	12	100	13	100

V1: Clients aux études
V2: Clients en remboursement, en période de délai ou en recouvrement.

TABLEAU 6

RAISON DU CONTACT AVEC LE CSNPÉ – PAR GROUPE DE CLIENTS –

	TOTAL Emprunteurs (858)* %	Secteur privé (361) %	Secteur public (497) %	1er prêt (353) %	Expérimenté avec les prêts (505) %	En période de délai (236) %	En rembour-sement (331) %	Aux études (291) %
Q4 Pour quelle raison avez-vous contacté le Centre de service national de prêts aux étudiants? Y a-t-il d'autres raisons? (Ne pas lire la liste / Accepter toutes les réponses applicables)								
1. Versement/réception du paiement du prêt	7	2	8	11	3	1	4	15
2. Paiement/facturation	29	40	26	23	34	19	53	9
3. Exemption d'intérêts/réduction de la dette en remboursement (à la recherche d'aide pour le remboursement)	24	37	21	15	33	74	6	2
4. Révision des modalités	5	8	4	5	4	7	5	3
5. Mise à jour du nom/de l'adresse	2	3	2	1	3	1	4	1
6. Question d'ordre général	19	13	20	19	18	13	16	26
7. Demande de formulaire/de lettre	4	1	4	4	3	3	1	8
8. Traitement/demande de changement	3	2	3	3	2	3	4	1
9. Versement/réception du paiement du prêt	16	9	18	17	16	10	14	24
• Autre	30	22	31	33	27	16	31	40
• NSP/NRP	2	1	2	2	1	<1	2	2

* *Basé sur les clients (aux études, en remboursement ou en période de délai) qui ont été en contact avec le CSNPÉ au cours des 6 derniers mois.*

TABLEAU 7 **RAISON DU CONTACT AVEC LE CSNPÉ**
– COMPARAISON TEMPORELLE –

TOTAL DES EMPRUNTEURS*	2007 (858) %	2006 (1 148) %	2005 (986)** %
Q4 Pour quelle raison avez-vous contacté le Centre de service national de prêts aux étudiants? Y a-t-il d'autres raisons? (Ne pas lire la liste / Accepter toutes les réponses applicables)			
1. Versement/réception du paiement du prêt	7	5	9
2. Paiement/facturation	29	36	36
3. Exemption d'intérêts/réduction de la dette en remboursement (à la recherche d'aide pour le remboursement)	24	22	25
4. Révision des modalités	5	6	5
5. Mise à jour du nom/de l'adresse	2	4	4
6. Question d'ordre général	19	17	14
7. Demande de formulaire/de lettre	4	4	4
8. Traitement/demande de changement	3	3	4
9. Versement/réception du paiement du prêt	16	16	18
• Autre	30	15	19
• NSP/NRP	2	3	1

* *Basé sur les clients (aux études, en remboursement ou en période de délai) qui ont été en contact avec le CSNPÉ au cours des 6 derniers mois.*

** *Données pondérées pour refléter la distribution actuelle de clients.*

TABLEAU 8

ÉVALUATION GLOBALE DU PCPÉ
– PAR GROUPE DE CLIENTS –

	TOTAL Emprunteurs (1 010) %	Secteur privé (404) %	Secteur public (606) %	1er prêt (443) %	Expérimenté avec les prêts (567) %	En période de délai (247) %	En rembour-sement (372) %	Aux études (391) %	Recouvre-ment (400) %
Niveau général de la satisfaction avec le service reçu relativement à vos prêts étudiants au cours des 6 derniers mois (Q40)									
◦ Satisfait (2 cases supérieures)*	75	61	77	75	73	66	74	80	53
◦ Neutre (3)	22	29	20	22	21	26	22	18	27
◦ Insatisfait (1 ou 2)	4	10	3	3	6	8	4	2	20
Nsp/Nrp	<1	0	<1	0	1	0	<1	<1	3
Évolution de la qualité du service relativement au prêt étudiant (Q41)									
◦ Améliorée**	16	12	17	17	16	16	18	14	16
◦ Détériorée**	6	10	6	4	9	9	7	3	15
◦ Demeurée à peu près la même**	77	78	77	79	76	74	75	83	68
Ne s'applique pas	20	2	23	30	7	3	7	40	1
Nsp/Nrp	2	5	1	2	1	1	2	2	2

* *2 cases supérieures (4 & 5 sur l'échelle de « satisfaction » en 5 points). « Nsp/Nrp » a été exclu des calculs.*

** *« Ne s'applique pas » et « Nsp/Nrp » ont été exclus des calculs.*

TABLEAU 9 **ÉVALUATION GLOBALE DU PCPÉ – COMPARAISON AVEC 2006 –**

	2007		2006	
	Total Emprunteurs (1 010) %	Recouvrement (400) %	Total Emprunteurs (1 305) %	Recouvrement (400) %
Niveau général de la satisfaction avec le service reçu relativement à vos prêts étudiants au cours des 6 derniers mois (Q40)				
◦ Satisfait (2 cases supérieures)*	75	53	75	50
◦ Neutre (3)	22	27	21	28
◦ Insatisfait (1 ou 2)	4	20	4	22
Nsp/Nrp	<1	3	1	3
Évolution de la qualité du service relativement au prêt étudiant (Q41)				
◦ Améliorée**	16	16	14	18
◦ Détériorée**	6	15	7	19
◦ Demeurée à peu près la même**	77	68	79	63
Ne s'applique pas	20	1	20	2
Nsp/Nrp	2	2	3	1

* *2 cases supérieures (4 & 5 sur l'échelle de « satisfaction » en 5 points). « Nsp/Nrp » a été exclu des calculs.*

** *« Ne s'applique pas » et « Nsp/Nrp » ont été exclus des calculs.*

TABLEAU 10 **NIVEAUX DE SATISFACTION ENVERS LE SERVICE DU CSNPÉ**
– PAR GROUPE DE CLIENTS –

		TOTAL Emprunteurs (858)* %	Secteur privé (361) %	Secteur public (497) %	1er prêt (353) %	Expérimenté avec les prêts (505) %	En période de délai (236) %	En remboursement (331) %	Aux études (291) %
Q5	*En pensant aux contacts que vous avez eus, au cours des six derniers mois, avec le Centre de service national de prêts aux étudiants, j'aimerais que vous me disiez dans quelle mesure vous êtes satisfait ou non de chacun des aspects du service suivants. Veuillez utiliser une échelle en 5 points, où 1 signifie que vous êtes très insatisfait et 5 signifie que vous êtes très satisfait. Si quelque chose ne s'applique pas à vous, veuillez tout simplement me le dire. Qu'en est-il de l'aspect suivant…? (Lire en rotation/répéter les directives au besoin) Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de cet aspect du service?*								
a.	**Le temps que vous avez dû attendre pour parler avec un représentant du service à la clientèle**								
◦	2 cases supérieures**	56	45	58	55	57	57	51	60
◦	Ne peut dire/Ne s'applique pas	10	5	11	10	9	2	9	16
b.	**La compétence du personnel**								
◦	2 cases supérieures	77	63	80	79	75	72	77	82
◦	Ne peut dire/Ne s'applique pas	6	3	7	8	4	1	6	11
c.	**La courtoisie du personnel**								
◦	2 cases supérieures	84	73	87	85	84	81	84	88
◦	Ne peut dire/Ne s'applique pas	6	3	7	8	5	1	6	11
d.	**Le fait que le service vous est fourni de manière juste et équitable** *(ceci signifie que la manière dont vous avez été servi était juste et équitable, et non pas si les règlements du programme étaient justes et équitables)*								
◦	2 cases supérieures	81	73	83	81	81	78	80	85
◦	Ne peut dire/Ne s'applique pas	4	6	4	5	4	3	4	6
e.	**Le degré d'informations que vous avez reçues sur le Centre de service national de prêts aux étudiants**								
◦	2 cases supérieures	64	60	65	63	64	62	64	65
◦	Ne peut dire/Ne s'applique pas	3	5	2	4	2	3	3	3
f.	**La facilité d'accès au service** *(ceci signifie obtenir l'accès au service à la clientèle. cela ne concerne pas les règlements du programme)*								
◦	2 cases supérieures	69	56	72	67	71	66	64	77
◦	Ne peut dire/Ne s'applique pas	3	1	3	4	3	2	3	4
g.	**L'accès au service dans la langue officielle de votre choix, soit en français ou en anglais**								
◦	2 cases supérieures	93	90	94	94	93	91	93	96
◦	Ne peut dire/Ne s'applique pas	1	1	1	1	1	<1	1	2
Moyenne globale - % 2 cases sup.		74,9	65,7	77,0	74,9	75,0	72,4	73,3	79,0

* *Basé sur les clients (aux études, en remboursement ou en période de délai) qui ont été en contact avec le CSNPÉ au cours des 6 derniers mois.*

** *2 cases supérieures (4 & 5 sur l'échelle de « satisfaction » en 5 points). « Ne peut dire » et « Ne s'applique pas » ont été exclus des calculs.*

TABLEAU 10 **NIVEAUX DE SATISFACTION ENVERS LE SERVICE DU CSNPÉ – PAR GROUPE DE CLIENTS –**

(Suite)

	TOTAL Emprunteurs (858)* %	Secteur privé (361) %	Secteur public (497) %	1er prêt (353) %	Expérimenté avec les prêts (505) %	En période de délai (236) %	En rembour-sement (331) %	Aux études (291) %
Q7 Dans l'ensemble, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la qualité du service que vous avez reçu de la part du Centre de service national de prêts aux étudiants? Veuillez utiliser la même échelle de 5 points, où 1 signifie que vous êtes très insatisfait, et 5 que vous êtes très satisfait.								
Niveau général de satisfaction envers le service reçu								
◦ 2 cases supérieures**	75	60	78	76	74	69	74	82
◦ Ne peut dire	<1	0	<1	0	1	1	<1	0
BASE : EN PÉRIODE DE DÉLAI / EN REMBOURSEMENT QUI ONT FAIT UNE DEMANDE D'EXEMPTION D'INTÉRÊTS	**(201) %**	**(81) %**	**(120) %**	**(58) %**	**(143) %**	**(174) %**	**(18) %**	**(9) %**
Le temps d'attente pour une décision								
◦ 2 cases supérieures***	64	49	69	65	63	63	73	84
◦ Ne peut dire/Ne s'applique pas	10	11	10	18	6	6	33	42
BASE : A DEMANDÉ UNE MISE À JOUR DE SON NOM / ADRESSE	**(33) %**	**(22) %**	**(11) %**	**(11) %**	**(22) %**	**(4) %**	**(14) %**	**(15) %**
Le temps d'attente pour que ses coordonnées soient mises à jour								
◦ 2 cases supérieures	85	70	90	81	87	100	91	24
◦ Ne peut dire/Ne s'applique pas	23	14	25	2	30	0	26	40
BASE : A FAIT LA DEMANDE D'UN FORMULAIRE / LETTRE	**(30) %**	**(9) %**	**(21) %**	**(13) %**	**(17) %**	**(8) %**	**(4) %**	**(18) %**
Le temps d'attente pour obtenir un formulaire ou une lettre demandés								
◦ 2 cases supérieures	72	95	68	52	81	100	100	21
◦ Ne peut dire/Ne s'applique pas	56	0	59	75	29	13	27	76

* *Basé sur les clients (aux études, en remboursement ou en période de délai) qui ont été en contact avec le CSNPÉ au cours des 6 derniers mois.*

** *2 cases supérieures (4 & 5 sur l'échelle de « satisfaction » en 5 points). « Ne peut dire » a été exclu des calculs.*

*** *2 cases supérieures (4 & 5 sur l'échelle de « satisfaction » en 5 points). « Ne peut dire » et « Ne s'applique pas » ont été exclus des calculs.*

Attention : Les bases d'échantillon inférieures à N = 75 répondants ne sont présentées qu'à titre indicatif.

TABLEAU 11 NIVEAUX DE SATISFACTION ENVERS LE SERVICE DU CSNPÉ – COMPARAISON TEMPORELLE –

TOTAL DES EMPRUNTEURS*	2007 (858) %	2006 (1 148) %	2005 (986)** %
Q5 *En pensant aux contacts que vous avez eus, au cours des six derniers mois, avec le Centre de service national de prêts aux étudiants, j'aimerais que vous me disiez dans quelle mesure vous êtes satisfait ou non de chacun des aspects du service suivants. Veuillez utiliser une échelle en 5 points, où 1 signifie que vous êtes très insatisfait et 5 signifie que vous êtes très satisfait. Si quelque chose ne s'applique pas à vous, veuillez tout simplement me le dire. Qu'en est-il de l'aspect suivant…? (Lire en rotation/répéter les directives au besoin) Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de cet aspect du service?*			
a. Le temps que vous avez dû attendre pour parler avec un représentant du service à la clientèle			
• 2 cases supérieures***	56	58	55
• Ne peut dire / Ne s'applique pas	10	1	9
b. La compétence du personnel			
• 2 cases supérieures	77	75	74
• Ne peut dire / Ne s'applique pas	6	1	8
c. La courtoisie du personnel			
• 2 cases supérieures	84	81	81
• Ne peut dire / Ne s'applique pas	6	1	8
d. Le fait que le service vous est fourni de manière juste et équitable *(ceci signifie que la manière dont vous avez été servi était juste et équitable, et non pas si les règlements du programme étaient justes et équitables)*			
• 2 cases supérieures	81	78	76
• Ne peut dire / Ne s'applique pas	4	1	7
e. Le degré d'informations que vous avez reçues sur le Centre de service national de prêts aux étudiants			
• 2 cases supérieures	64	61	59
• Ne peut dire / Ne s'applique pas	3	1	8
f. La facilité d'accès au service *(ceci signifie obtenir l'accès au service à la clientèle. cela ne concerne pas les règlements du programme)*			
• 2 cases supérieures	69	71	70
• Ne peut dire / Ne s'applique pas	3	1	7
g. L'accès au service dans la langue officielle de votre choix, soit en français ou en anglais			
• 2 cases supérieures	93	95	94
• Ne peut dire / Ne s'applique pas	1	<1	5
Moyenne globale – 2 cases supérieures	74,9	74,1	72,7
Niveau global de satisfaction (Q7)			
• 2 cases supérieures	75	76	72
• Ne peut dire	<1	1	5

* *Basé sur les clients (aux études, en remboursement ou en période de délai) qui ont été en contact avec le CSNPÉ au cours des 6 derniers mois.*

** *Données pondérées pour refléter la distribution actuelle de clients.*

*** *2 cases supérieures (4 & 5 sur l'échelle de « satisfaction » en 5 points). « Ne peut dire » et « Ne s'applique pas » ont été exclus des calculs.*

TABLEAU 12 **INCIDENCE ET NATURE DES PROBLÈMES AVEC LE SERVICE DU CSNPÉ**
– PAR GROUPE DE CLIENTS –

	TOTAL Emprunteurs (858)* %	Secteur privé (361) %	Secteur public (497) %	1er prêt (353) %	Expérimenté avec les prêts (505) %	En période de délai (236) %	En rembour-sement (331) %	Aux études (291) %
Problème rencontré avec le service du CSNPÉ au cours des 6 derniers mois (Q9)								
◦ Oui	18	25	16	14	22	26	16	12
◦ Non	82	75	83	86	78	74	83	88
◦ Nsp/Nrp	<1	<1	<1	1	<1	<1	1	0
BASE : PROBLÈME RENCONTRÉ	**(165)**	**(79)**	**(86)**	**(51)**	**(114)**	**(64)**	**(58)**	**(43)**
Nature du problème (Q10)								
1. Cela a pris trop de temps pour recevoir l'information dont j'avais besoin	18	20	17	28	11	13	23	19
2. J'ai été transféré d'une personne à l'autre	11	11	11	6	14	10	14	8
3. J'ai dû m'y prendre à plusieurs reprises pour obtenir l'information que j'avais demandée	26	30	25	25	27	32	29	13
4. J'ai dû les recontacter à répétition pour obtenir l'information ou la réponse à ma demande	18	19	18	21	16	16	22	15
5. C'était difficile de rejoindre le personnel / les lignes téléphoniques étaient occupées	8	6	9	8	8	6	16	<1
6. On m'a donné une information erronée	14	27	10	13	15	20	13	4
7. J'ai reçu des informations contradictoires de différentes personnes / sources au CSNPÉ	19	32	15	16	21	29	18	3
8. Ils ont perdu mon formulaire ou de l'information	19	28	16	15	21	29	14	7
9. Employés impolis	7	16	4	10	6	10	6	4
◦ Autre	2	8	0	1	2	3	1	1
◦ Nsp/Nrp	1	0	1	0	1	2	0	0
Niveau de satisfaction avec la façon dont le problème a été résolu (Q11)								
◦ 2 cases supérieures**	34	24	38	27	39	39	30	33
◦ Ne peut dire	11	2	13	10	11	11	7	14

* *Basé sur les clients (aux études, en remboursement ou en période de délai) qui ont été en contact avec le CSNPÉ au cours des 6 derniers mois.*

** *2 cases supérieures (4 & 5 sur l'échelle de « satisfaction » en 5 points). « Ne peut dire » a été exclu des calculs.*

Attention : Les bases d'échantillon inférieures à N = 75 répondants ne sont présentées qu'à titre indicatif.

TABLEAU 13 INCIDENCE ET NATURE DES PROBLÈMES AVEC LE SERVICE DU CSNPÉ – COMPARAISON TEMPORELLE –

TOTAL DES EMPRUNTEURS*	2007 (858) %	2006 (1 148) %	2005 (986)** %
Problème rencontré avec le service du CSNPÉ au cours des 6 derniers mois			
• Oui	18	19	29
• Non	82	80	66
• Nsp/Nrp	<1	1	5
BASE : PROBLÈME RENCONTRÉ	**(165)**	**(244)**	**(279)**
Nature du problème (Q10)			
1. Cela a pris trop de temps pour recevoir l'information dont j'avais besoin	18	21	
2. J'ai été transféré d'une personne à l'autre	11	13	
3. J'ai dû m'y prendre à plusieurs reprises pour obtenir l'information que j'avais demandée	26	25	
4. J'ai dû les recontacter à répétition pour obtenir l'information ou la réponse à ma demande	18	21	
5. C'était difficile de rejoindre le personnel / les lignes téléphoniques étaient occupées	8	8	
6. On m'a donné une information erronée	14	19	
7. J'ai reçu des informations contradictoires de différentes personnes / sources au CSNPÉ	19	15	
8. Ils ont perdu mon formulaire ou de l'information	19	16	
9. Employés impolis	7	12	
• Autre	2	2	
• Nsp/Nrp	1	0	
Niveau de satisfaction avec la façon dont le problème a été résolu (Q11)			
• 2 cases supérieures***	34	31	23
• Ne peut dire	11	6	2

* *Basé sur les clients (aux études, en remboursement ou en période de délai) qui ont été en contact avec le CSNPÉ au cours des 6 derniers mois.*

** *Données pondérées pour refléter la distribution actuelle de clients.*

*** *2 cases supérieures (4 & 5 sur l'échelle de « satisfaction » en 5 points). « Ne peut dire » a été exclu des calculs.*

Non demandé en 2005.

TABLEAU 14 **PERCEPTION DU SERVICE REÇU DU CSNPÉ – PAR GROUPE DE CLIENTS –**

		TOTAL Emprunteurs (858)* %	Secteur privé (361) %	Secteur public (497) %	1er prêt (353) %	Expérimenté avec les prêts (505) %	En période de délai (236) %	En rembour-sement (331) %	Aux études (291) %
Q6	*Je vais maintenant vous lire une liste d'énoncés qui peuvent s'appliquer au service que vous avez reçu, au cours des six derniers mois, de la part du Centre de service national de prêts aux étudiants. J'aimerais savoir dans quelle mesure vous êtes en accord ou en désaccord avec chacun d'eux. Veuillez utiliser une échelle en 5 points, où 1 signifie que vous êtes entièrement en désaccord, et 5 signifie que vous êtes entièrement d'accord. Si quelque chose ne s'applique pas à vous, veuillez me le mentionner. Qu'en est-il de l'énoncé suivant…? (Lire en rotation / Répéter les directives au besoin / Enregistrer séparément « Ne s'applique pas » et « Ne sait pas »)*								
a.	**Le préposé du service était réceptif à vos besoins**								
•	2 cases supérieures**	78	61	82	79	78	72	79	82
•	Ne peut dire/Ne s'applique pas	6	4	7	7	5	1	6	10
b.	**Le préposé du service a été en mesure de répondre à votre demande au premier contact**								
•	2 cases supérieures	76	64	78	76	75	73	77	77
•	Ne peut dire/Ne s'applique pas	7	4	7	9	6	1	8	12
c.	**Le préposé du service a respecté ses engagements ou ses promesses**								
•	2 cases supérieures	76	66	78	78	74	70	79	79
•	Ne peut dire/Ne s'applique pas	19	13	20	21	17	6	23	26
d.	**Le préposé du service était facile à comprendre**								
•	2 cases supérieures	80	68	83	79	81	75	82	82
•	Ne peut dire/Ne s'applique pas	6	4	7	8	5	2	7	10
e.	**Vous avez reçu des réponses complètes à vos questions**								
•	2 cases supérieures	76	65	78	76	76	71	76	80
•	Ne peut dire/Ne s'applique pas	4	3	5	5	4	1	5	6
f.	**Les documents ou les autres informations écrites que vous avez reçus étaient faciles à comprendre**								
•	2 cases supérieures	69	64	70	70	69	63	68	75
•	Ne peut dire/Ne s'applique pas	4	7	3	5	3	1	6	4

* *Basé sur les clients (aux études, en remboursement ou en période de délai) qui ont été en contact avec le CSNPÉ au cours des 6 derniers mois.*

** *2 cases supérieures (4 & 5 sur l'échelle « d'accord » en 5 points). « Ne peut dire » et « Ne s'applique pas » ont été exclus des calculs.*

TABLEAU 14

PERCEPTION DU SERVICE REÇU DU CSNPÉ
– PAR GROUPE DE CLIENTS –
(Suite)

	TOTAL Emprunteurs (858)* %	Secteur privé (361) %	Secteur public (497) %	1er prêt (353) %	Expérimenté avec les prêts (505) %	En période de délai (236) %	En rembour-sement (331) %	Aux études (291) %
g. L'information que vous avez reçue était précise								
◦ 2 cases supérieures**	81	74	83	81	82	75	84	83
◦ Ne peut dire/Ne s'applique pas	2	4	1	1	2	2	3	1
h. Vous et le préposé du service aviez la même compréhension de quelles étaient les prochaines étapes, ce que vous deviez faire et à quel moment les choses se produiraient								
◦ 2 cases supérieures	71	58	73	71	71	66	72	73
◦ Ne peut dire/Ne s'applique pas	7	6	8	8	6	2	9	10
i. Lorsque vous avez appelé concernant votre problème pour rembourser, le représentant du service vous a expliqué les options disponibles dans votre cas* **								
◦ 2 cases supérieures	67	53	71	66	67	68	65	67
◦ Ne peut dire/Ne s'applique pas	13	14	13	11	14	6	17	31
Moyenne globale – 2 cases supérieures	75,9	65,0	78,1	76,3	75,8	70,6	77,1	78,9

* *Basé sur les clients (aux études, en remboursement ou en période de délai) qui ont été en contact avec le CSNPÉ au cours des 6 derniers mois.*

** *2 cases supérieures (4 & 5 sur l'échelle « d'accord » en 5 points). « Ne peut dire » et « Ne s'applique pas » ont été exclus des calculs.*

**** *Q6i. Exclue du calcul de la moyenne.*

TABLEAU 15 **PERCEPTION DU SERVICE REÇU DU CSNPÉ**
– COMPARAISON TEMPORELLE –

TOTAL DES EMPRUNTEURS*	2007 (858) %	2006 (1 148) %	2005 (986)** %
Q6 *Je vais maintenant vous lire une liste d'énoncés qui peuvent s'appliquer au service que vous avez reçu, au cours des six derniers mois, de la part du Centre de service national de prêts aux étudiants. J'aimerais savoir dans quelle mesure vous êtes en accord ou en désaccord avec chacun d'eux. Veuillez utiliser une échelle en 5 points, où 1 signifie que vous êtes entièrement en désaccord, et 5 signifie que vous êtes entièrement d'accord. Si quelque chose ne s'applique pas à vous, veuillez me le mentionner. Qu'en est-il de l'énoncé suivant…? (Lire en rotation / Répéter les directives au besoin / Enregistrer séparément « Ne s'applique pas » et « Ne sait pas »)*			
a. Le préposé du service était réceptif à vos besoins			
◦ 2 cases supérieures***	78	75	76
◦ Ne peut dire/Ne s'applique pas	6	<1	9
b. Le préposé du service a été en mesure de répondre à votre demande au premier contact			
◦ 2 cases supérieures	76	74	74
◦ Ne peut dire/Ne s'applique pas	7	1	8
c. Le préposé du service a respecté ses engagements ou ses promesses			
◦ 2 cases supérieures	76	73	72
◦ Ne peut dire/Ne s'applique pas	19	1	26
d. Le préposé du service était facile à comprendre			
◦ 2 cases supérieures	80	82	80
◦ Ne peut dire/Ne s'applique pas	6	<1	9
e. Vous avez reçu des réponses complètes à vos questions			
◦ 2 cases supérieures	76	73	74
◦ Ne peut dire/Ne s'applique pas	4	<1	8
f. Les documents ou les autres informations écrites que vous avez reçus étaient faciles à comprendre			
◦ 2 cases supérieures***	69	70	66
◦ Ne peut dire/Ne s'applique pas	4	<1	7
g. L'information que vous avez reçue était précise			
◦ 2 cases supérieures	81	83	79
◦ Ne peut dire/Ne s'applique pas	2	1	6
h. Vous et le préposé du service aviez la même compréhension de quelles étaient les prochaines étapes, ce que vous deviez faire et à quel moment les choses se produiraient			
◦ 2 cases supérieures	71	83	70
◦ Ne peut dire/Ne s'applique pas	7	1	10
i. Lorsque vous avez appelé concernant votre problème pour rembourser, le représentant du service vous a expliqué les options disponibles dans votre cas ****			
◦ 2 cases supérieures	67		
◦ Ne peut dire/Ne s'applique pas	13		
Moyenne globale – 2 cases supérieures	75,9	76,6	73,9

* *Basé sur les clients (aux études, en remboursement ou en période de délai) qui ont été en contact avec le CSNPÉ au cours des 6 derniers mois.*

** *Données pondérées pour refléter la distribution actuelle de clients.*

*** *2 cases supérieures (4 & 5 sur l'échelle « d'accord » en 5 points). « Ne peut dire » et « Ne s'applique pas » ont été exclus des calculs.*

**** *Q6i. Exclue du calcul de la moyenne.*

Non demandé en 2005 et 2006

TABLEAU 16 PERCEPTIONS ET ATTITUDES ENVERS LE CSNPÉ

	TOTAL Emprunteurs (858)* %	Secteur privé (361) %	Secteur public (497) %	1er prêt (353) %	Expérimenté avec les prêts (505) %	En période de délai (236) %	En rembour-sement (331) %	Aux études (291) %
Qx1	*LIRE EN ROTATION A ET B ENTRE LES RÉPONDANTS*							
A.	*En fonction de votre expérience ou de vos simples impressions, diriez-vous que la priorité des agents du CSNPÉ est de vous aider à respecter vos obligations financières ou de collecter de l'argent auprès de vous. Sur une échelle de -5 à +5, où diriez-vous que la priorité des agents du CSNPÉ se situe présentement? (Vous pouvez donner n'importe quel chiffre entre -5 et +5)*							
	-5 signifie que la priorité la plus haute est accordée à vous aider à respecter vos obligations financières même si cela entraîne des conséquences négatives sur l'argent reçu de vous.							
	+5 signifie que la priorité la plus haute est accordée à la collecte d'argent de vous, même si cela entraîne des conséquences négatives sur votre capacité à respecter vos obligations financières.							
	0 est le point milieu et signifie que les deux facteurs reçoivent une importance égale.							
B.	*En fonction de votre expérience ou de vos simples impressions, diriez-vous que la priorité des agents du CSNPÉ est de collecter l'argent que vous leur devez ou de vous aider à respecter vos obligations financières. Sur une échelle de -5 à +5, où diriez-vous que la priorité des agents du CSNPÉ se situe présentement? (Vous pouvez donner n'importe quel chiffre entre -5 et +5)*							
	15 signifie que la priorité la plus haute est accordée à la collecte de l'argent que vous devez, même si cela entraîne des conséquences négatives sur votre capacité à respecter vos obligations financières.							
	+5 signifie que la priorité la plus haute est accordée à vous aider à respecter vos obligations financières même si cela entraîne des conséquences négatives sur l'argent que le CSNPÉ collecte de vous.							
	0 est le point milieu et signifie que les deux facteurs reçoivent une importance égale.							
◦	Moyenne**	-0,9	0,0	-1,0	-1,0	-0,7	-0,5	-0,6	-1,5
◦	Médiane	-1	0	-1	-1	-1	0	0	-2
◦	% (3 à 5)	18	28	16	16	20	24	21	10
◦	% (-2 à 2)	44	42	45	45	44	41	46	46
◦	% (-5 à -3)	38	30	39	39	36	35	33	44
◦	Nsp/Nrp	3	3	3	3	4	3	2	5

* *Basé sur les clients (aux études ou en période de délai) qui ont été en contact avec le CSNPÉ au cours des 6 derniers mois.*

** *Nsp/Nrp a été exclu des calculs.*

-5 signifie que la priorité la plus haute est accordée à vous aider à respecter vos obligations financières même si cela entraîne des conséquences négatives sur l'argent reçu de vous.

+5 signifie que la priorité la plus haute est accordée à la collecte d'argent de vous, même si cela entraîne des conséquences négatives sur votre capacité à respecter vos obligations financières.

TABLEAU 16 **PERCEPTIONS ET ATTITUDES ENVERS LE CSNPÉ**
(Suite)

		TOTAL Emprunteurs (858)* %	Secteur privé (361) %	Secteur public (497) %	1er prêt (353) %	Expérimenté avec les prêts (505) %	En période de délai (236) %	En rembour-sement (331) %	Aux études (291) %
Qx2	*Supposons que vous vous trouviez dans une situation où vous sentiez que vous ne pourriez pas faire un paiement sur votre prêt étudiant pour une raison ou une autre. Dans quelle mesure seriez-vous enclin à appeler le CSNPÉ afin de vous renseigner sur les options offertes? Diriez-vous que vous appelleriez (**Lire**) le CSNPÉ?*								
◦	Certainement	61	68	60	57	66	65	58	62
◦	Probablement	27	22	28	31	24	26	26	30
◦	Probablement pas	8	8	8	8	9	7	13	3
◦	Certainement pas	1	2	1	2	1	2	1	1
◦	Nsp/Nrp	2	<1	2	3	1	1	1	4
Qx3	*Pourquoi ne seriez-vous pas enclin à appeler le CSNPÉ? (SONDER / INSCRIRE)*								
		(81)**	**(34)**	**(47)**	**(36)**	**(45)**	**(20)**	**(42)**	**(19)**
◦	Ils ne feraient rien pour m'aider de toute façon	42	37	43	38	45	50	41	30
◦	Ne veut pas utiliser le téléphone (trop long)	31	24	33	41	22	45	28	19
◦	Utilise une autre façon pour rembourser (prêt personnel)	21	10	23	24	18	11	22	32
◦	Je ne pensais pas que ça pouvait m'aider	21	19	21	9	32	25	22	9
◦	Autre	4	26	0	7	2	<1	6	7
◦	Nsp/Nrp	9	9	8	6	11	4	8	18

* *Basé sur les clients (aux études ou en période de délai) qui ont été en contact avec le CSNPÉ au cours des 6 derniers mois.*

** *Basé sur les clients (aux études ou en période de délai) qui ont été en contact avec le CSNPÉ au cours des 6 derniers mois qui n'auraient pas appelé le CSNPÉ.*

TABLEAU 17 **EXPÉRIENCE AVEC LE PROCESSUS DE DEMANDE D'UN PRÊT ÉTUDIANT – PAR GROUPE DE CLIENTS –**

	Total Emprunteurs (433)* %	Secteur privé (136) %	Secteur public (297) %	1er prêt (202) %	Expérimenté avec les prêts (231) %	En période de délai (49) %	En rembour-sement (92) %	Aux études (292) %
Avez-vous téléchargé un formulaire de demande de prêt étudiant <Féd. / Prov.> par Internet (Q35)								
◦ Oui	71	57	71	75	63	67	60	74
◦ Non	28	42	28	24	36	33	38	25
◦ Nsp/Nrp	1	<1	1	1	1	0	1	1
BASE : DEMANDEURS DE PÉ QUI ONT TÉLÉCHARGÉ UN FORMULAIRE DE DEMANDE POUR ÉTUDIANT DU PCPÉ	**(269) %**	**(63) %**	**(206) %**	**(131) %**	**(138) %**	**(29) %**	**(52) %**	**(188) %**
Avez-vous soumis le formulaire de demande...? (Q36)								
◦ En ligne	77	86	77	77	78	58	79	79
◦ Par la poste régulière	20	7	20	20	19	40	15	18
◦ Nsp/Nrp	3	6	3	3	3	1	6	3
BASE : PERSONNES AYANT FAIT UNE DEMANDE AUPRÈS DU PCPÉ (au cours des 6 derniers mois)	**(433) %**	**(136) %**	**(297) %**	**(202) %**	**(231) %**	**(49) %**	**(92) %**	**(292) %**
Perception de la demande & des formulaires – Échelle d'accord (Q37)								
a. Il a été très facile de trouver des informations sur la manière de faire une demande de prêt étudiant subventionné par le gouvernement								
◦ 2 cases supérieures**	81	78	81	80	83	70	76	84
◦ Ne s'applique pas	<1	1	0	<1	<1	0	<1	<1
◦ Nsp/Nrp	0	0	0	0	0	0	0	0
b. Personnellement, j'ai trouvé qu'il était très facile de remplir tous les formulaires de demande								
◦ 2 cases supérieures	66	71	66	65	67	69	72	64
◦ Ne s'applique pas	1	1	1	1	<1	0	2	1
◦ Nsp/Nrp	0	0	0	0	0	0	0	0

* *Basé sur les personnes ayant fait une demande auprès du PCPÉ au cours des 6 derniers mois.*

** *2 cases supérieures (4 & 5 sur l'échelle « d'accord » en 5 points). « Ne s'applique pas » et « Nsp/Nrp » ont été exclus des calculs.*

Attention : Certains résultats présentés dans ce tableau sont basés sur moins de N=75 répondants et sont présentés simplement à titre indicatif.

TABLEAU 17 **EXPÉRIENCE AVEC LE PROCESSUS DE DEMANDE D'UN PRÊT ÉTUDIANT**
– PAR GROUPE DE CLIENTS –
(Suite)

BASE : A REÇU UN PRÊT CANADIEN AUX ÉTUDIANTS	Total Emprunteurs (393) %	Secteur privé (121) %	Secteur public (272) %	1er prêt (186) %	Expérimenté avec les prêts (207) %	En période de délai (36) %	En rembour-sement (78) %	Aux études (279) %
Niveau de satisfaction avec les délais entre le moment de la soumission de la demande et le moment de l'annonce des résultats (Q38)								
◦ 2 cases supérieures***	68	56	69	70	66	72	58	70
◦ Nsp/Nrp	<1	1	<1	0	1	0	2	0
Et avez-vous reçu votre paiement de prêt étudiant <Féd. / Prov.> à temps pour payer vos frais de scolarité sans pénalité? (Q39)								
◦ Oui	70	74	70	71	69	58	76	71
◦ Non	27	25	27	27	25	35	24	26
◦ Nsp/Nrp	3	1	3	1	6	6	0	3

*** *2 cases supérieures (4 & 5 sur l'échelle de « satisfaction » en 5 points). « Nsp/Nrp » a été exclu des calculs.*
Attention : Certains résultats présentés dans ce tableau sont basés sur moins de N=75 répondants et sont présentés simplement à titre indicatif.

TABLEAU 18 **CONSOLIDATION DE PRÊTS – PAR GROUPE DE CLIENTS –**

	Total Emprunteurs (619)* %	Secteur privé (261) %	Secteur public (358) %	1er prêt (227) %	Expérimenté avec les prêts (392) %	En période de délai (247) %	En rembour-sement (372) %	Aux études (0) %	Recouvre-ment (400) %
A obtenu un accord de prêt avec une consolidation (Q14)									
◦ Oui	63	53	66	56	67	65	61	---	28
◦ Non	32	38	30	37	28	29	33	---	69
◦ Nsp/Nrp	5	9	4	7	5	6	5	---	3
BASE : A OBTENU UN ACCORD DE PRÊT	**(369) %**	**(129) %**	**(240) %**	**(121) %**	**(248) %**	**(153) %**	**(216) %**	**(0) %**	**(116) %**
Accord de consolidation de prêts signé et retourné (Q16)									
◦ Oui	78	79	77	74	80	81	76	---	71
◦ Non	16	13	17	18	16	16	16	---	22
◦ Nsp/Nrp	6	8	5	9	4	3	8	---	7
BASE : A SIGNÉ ET RETOURNÉ L'ACCORD DE PRÊT	**(58) %**	**(17) %**	**(41) %**	**(20) %**	**(38) %**	**(23) %**	**(35) %**	**(0) %**	**(27) %**
Motif pour ne pas avoir signé et retourné l'accord de prêt (Q17)									
1. Ne connaissait pas le processus de consolidation / comment consolider des prêts	7	19	5	7	6	16	0	---	44
2. N'a pas reçu de formulaire de consolidation	6	12	5	0	9	9	3	---	26
3. N'avait pas l'impression d'en avoir besoin	11	19	9	14	9	7	14	---	7
4. Ne se sentait pas prêt à s'engager dans une approche de paiement	8	0	9	0	13	18	0	---	29
5. L'a fait d'une autre façon (téléphone)	20	13	22	37	10	5	31	---	4
6. N'avait pas le temps / a oublié	28	8	32	24	32	11	41	---	2
7. Je n'ai pas besoin de payer tout de suite	15	1	18	7	21	33	3	---	9
8. Cela avait déjà été fait	3	8	2	3	3	0	5	---	4
◦ Autre	5	31	0	6	4	2	7	---	0
◦ Nsp/Nrp	8	8	8	17	3	11	7		20

* *Basé sur les clients « En remboursement » et « En période de délai ».*

Attention : Les bases d'échantillon inférieures à N = 75 répondants ne sont présentées qu'à titre indicatif.

TABLEAU 19 **CONSOLIDATION DE PRÊTS – COMPARAISON AVEC 2006 –**

	2007		2006	
	Total Emprunteurs (619)* %	Recouvrement (400) %	Total Emprunteurs (842) %	Recouvrement (400) %
Options de remboursement claires (Q15)				
◦ Oui	72	55	74	48
◦ Non	20	39	19	46
◦ Nsp/Nrp	9	6	6	7
A obtenu un accord de prêt avec une consolidation (Q14)				
◦ Oui	63	28	57	33
◦ Non	32	69	34	64
◦ Nsp/Nrp	5	3	9	2
BASE : A OBTENU UN ACCORD DE PRÊT	**(369) %**	**(116) %**	**(460) %**	**(134) %**
Accord de consolidation de prêts signé et retourné (Q16)				
◦ Oui	78	71	84	61
◦ Non	16	22	13	21
◦ Nsp/Nrp	6	7	3	17
BASE : N'A PAS SIGNÉ ET RETOURNÉ L'ACCORD DE PRÊT	**(58) %**	**(27) %**	**(68) %**	**(28) %**
Motif pour ne pas avoir signé et retourné l'accord de prêt (Q17)				
1. Ne connaissait pas le processus de consolidation / comment consolider des prêts	7	44	11	2
2. N'a pas reçu de formulaire de consolidation	6	26	3	12
3. N'avait pas l'impression d'en avoir besoin	11	7	23	10
4. Ne se sentait pas prêt à s'engager dans une approche de paiement	8	29	2	8
5. L'a fait d'une autre façon (téléphone)	20	4	5	18
6. N'avait pas le temps / a oublié	28	2	23	11
7. Je n'ai pas besoin de payer tout de suite	15	9	28	11
8. Cela avait déjà été fait	3	4		
◦ Autre	5	0	2	23
◦ Nsp/Nrp	8	20	8	5

* *Basé sur les clients « En remboursement » et « En période de délai ».*

TABLEAU 20

DIFFICULTÉS À REMBOURSER & CONTACT DU CSNPÉ – PAR GROUPE DE CLIENTS –

	Total Emprunteurs (619)* %	Secteur privé (261) %	Secteur public (358) %	1er prêt (227) %	Expérimenté avec les prêts (392) %	En période de délai (247) %	En rembour-sement (372) %	Aux études (0) %	Recouvre-ment (400) %
A eu de la difficulté à rembourser au cours des 6 derniers mois (Q18)									
◦ Oui	36	42	35	35	37	58	21	---	---
◦ Non	58	55	59	56	60	37	73	---	---
◦ Nsp/Nrp	5	2	6	8	3	5	5	---	---
A été contacté au téléphone par le CSNPÉ / Tricura (Q19)									
◦ Oui	26	24	27	30	23	27	26	---	35
◦ Non	71	74	70	66	74	69	72	---	64
◦ Nsp/Nrp	3	2	3	3	3	4	2	---	1
Contacté par le CSNPÉ via la poste (Q20)									
◦ Oui	46	48	46	44	48	50	43	---	39
◦ Non	50	49	50	52	48	47	52	---	58
◦ Nsp/Nrp	4	3	4	4	4	2	5	---	3
A été contacté par téléphone ou par la poste	55	54	55	53	57	58	53	---	52

* *Basé sur les clients « En remboursement » et « En période de délai ».*

TABLEAU 21 **CONNAISSANCE DES OPTIONS DE REMBOURSEMENT OFFERTES PAR LE CSNPÉ – PAR GROUPE DE CLIENTS –**

	Total Emprunteurs (619)* %	Secteur privé (261) %	Secteur public (358) %	1er prêt (227) %	Expérimenté avec les prêts (392) %	En période de délai (247) %	En rembour-sement (372) %	Aux études (0) %	Recouvre-ment (400) %
Options de remboursement claires (Q15)									
◦ Oui	72	69	73	71	72	67	75	---	55
◦ Non	20	24	18	17	21	25	15	---	39
◦ Nsp/Nrp	9	7	9	12	7	8	10	---	6
Connaissance des options de remboursement offertes par le CSNPÉ (Q21)									
◦ Oui	78	77	78	71	82	---	62	---	56
◦ Non	13	14	13	19	9	---	22	---	38
◦ Nsp/Nrp	9	9	9	10	9	---	16	---	6
BASE : AU COURANT QUE LE CSNPÉ OFFRE DES OPTIONS	**(228) %**	**(99) %**	**(129) %**	**(91) %**	**(137) %**	**(0) %**	**(228) %**	**(0) %**	**(155) %**
Aide offerte par le programme (Q22)									
1. Exemption de payer la portion d'intérêt du prêt pour quelques mois	10	8	10	8	12	---	10	---	5
2. Exemption de payer le principal pour quelques mois	16	10	18	8	22	---	16	---	11
3. Exemption d'intérêt	32	45	28	31	32	---	32	---	32
Un des trois premiers choix	54	60	52	48	58	---	54	---	42
4. Réduction du montant du paiement et extension de la durée du remboursement (révision des termes)	18	13	20	21	15	---	18	---	21
5. Autre	1	2	0	<1	1	---	1	---	5
6. Ne sait pas s'il y a de l'assistance de disponible	9	5	11	9	10	---	9	---	7

* *Basé sur les clients « En remboursement » et « En période de délai » qui n'ont pas fait la demande pour une exemption d'intérêt au cours des 6 derniers mois.*

TABLEAU 21 **CONNAISSANCE DES OPTIONS DE REMBOURSEMENT OFFERTES PAR LE CSNPÉ – PAR GROUPE DE CLIENTS –** (*Suite*)

	Total Emprunteurs (228)* %	Secteur privé (99) %	Secteur public (129) %	1er prêt (91) %	Expérimenté avec les prêts (137) %	En période de délai (0) %	En rembour-sement (228) %	Aux études (0) %	Recouvre-ment (155) %
Sources considérées si a besoin d'information concernant l'aide disponible (Q23)									
◦ Sites Web Ciblétudes ou du Centre de service national de prêts aux étudiants	24	18	26	25	23	---	24	---	15
◦ Site Web de <Province>	9	3	11	6	12	---	9	---	1
◦ Site Web – ne peut préciser	18	20	18	19	18	---	18	---	14
◦ Lettre de consolidation	3	1	3	3	2	---	3	---	2
◦ Amis	1	0	2	2	1	---	1	---	1
◦ Bureaux d'aide financière aux étudiants	12	8	14	15	10	---	12	---	4
◦ Le centre d'appel du Centre de service national de prêts aux étudiants	37	40	36	35	38	---	37	---	31
◦ Numéro 1-800 sans frais	17	16	18	14	20	---	17	---	18
◦ À la banque	6	1	7	5	7	---	6	---	2
◦ Autre	4	9	2	4	4	---	4	---	9
◦ Nsp/Nrp	7	14	5	8	6	---	7	---	23

* *Basé sur ceux qui étaient au courant que le CSNPÉ offre des options.*

TABLEAU 22 **CONNAISSANCE DES MODALITÉS DU PÉG – PAR GROUPE DE CLIENTS –**

	Total Emprunteurs (619)* %	Secteur privé (261) %	Secteur public (358) %	1er prêt (227) %	Expérimenté avec les prêts (392) %	En période de délai (247) %	En rembour-sement (372) %	Aux études (0) %	Recouvre-ment (400) %
Niveau de connaissance du PÉG (Q24)									
1. Le montant total de prêt que vous devez à l'heure actuelle									
• Entièrement ou assez claires	79	79	79	77	80	77	80	---	77
2. Le taux d'intérêt que vous payez en ce moment									
• Entièrement ou assez claires	61	56	62	59	61	55	64	---	48
3. Le nombre approximatif d'années qu'il vous faudra pour rembourser entièrement votre prêt étudiant du gouvernement									
• Entièrement ou assez claires	57	58	57	59	57	49	63	---	53
4. Les options à votre disposition advenant que vous ne soyez pas en mesure d'effectuer les paiements prévus									
• Entièrement ou assez claires	55	62	54	54	56	54	57	---	36
Impression que durant la période de délai... (Q25)									
• aucun intérêt ne s'accumule sur mon prêt	53	45	55	51	55	56	51	---	53
• les intérêts s'accumulent sur mon prêt	36	33	37	33	38	32	39	---	33
• Nsp/Nrp	11	21	8	16	8	13	10	---	13
BASE : ÉTUDIANTS À TEMPS PARTIEL	**(6)** %**	**(1) %**	**(5) %**	**(0) %**	**(6) %**	**(2) %**	**(4) %**	**(0) %**	**(0) %**
Impression que, sur un prêt aux étudiants à temps partiel, pendant les études... (Q26)									
• On doit faire des paiements d'intérêts	68	0	80	---	68	50	77	---	---
• On ne doit faire des paiements d'intérêt seulement après la fin de nos études	32	100	20	---	32	50	23	---	---
• Nsp/Nrp	0	0	0	---	0	0	0	---	---

* *Basé sur les clients « En remboursement » et « En période de délai ».*

** *Attention : Basé sur seulement N = 6 répondants au total.*

TABLEAU 23 DÉPENDANCE ENVERS DIVERSES SOURCES DE FINANCEMENT POUR LA PRÉSENTE ANNÉE D'ÉTUDES – PAR GROUPE DE CLIENTS –

Q48 Au cours de votre présente année d'études, dans quelle mesure dépendez-vous de chacune des sources suivantes pour financer vos études? Veuillez utiliser un nombre entre 1 et 5, où 1 signifie que vous dépendrez de façon minime de cette source de financement et 5 que vous en dépendrez fortement. Si vous n'utilisez pas ou n'avez pas du tout accès à la source de financement, veuillez le mentionner. Qu'en est-il de…? (Lire en rotation)

Q49 Au cours de votre présente année d'étude, quelle sera votre principale source de financement pour vos études? (Ne pas lire. Inscrire une seule réponse)

	Total Emprunteurs (626)* %	Secteur privé (224) %	Secteur public (402) %	1er prêt (285) %	Expérimenté avec les prêts (341) %	En période de délai (108) %	En rembour-sement (145) %	Aux études (373) %
1. **Revenu d'emploi / de travail durant l'année scolaire**								
◦ 2 cases supérieures**	25	19	25	23	29	31	27	23
◦ N'utilise pas	40	40	40	43	36	32	29	46
◦ Principale source***	16	9	16	14	18	21	23	12
2. **Économies personnelles**								
◦ 2 cases supérieures	23	13	24	25	20	16	18	27
◦ N'utilise pas	32	45	31	32	32	46	31	29
◦ Principale source	6	4	6	7	4	4	7	6
3. **Argent des parents / tuteurs / autre parenté**								
◦ 2 cases supérieures	20	30	20	23	16	17	17	22
◦ N'utilise pas	36	44	36	36	37	35	40	35
◦ Principale source	4	2	5	6	3	1	4	6
4. **Argent du conjoint**								
◦ 2 cases supérieures	4	13	3	3	6	7	3	3
◦ N'utilise pas	85	72	85	88	80	81	75	88
◦ Principale source	1	7	1	1	2	1	2	1
5. **Argent d'amis autre que les parents, le conjoint ou la parenté**								
◦ 2 cases supérieures	1	12	1	1	1	3	1	1
◦ N'utilise pas	81	74	81	82	79	76	76	84
◦ Principale source	1	0	1	1	<1	1	0	1

N.B. Toutes les données sont basées sur ceux qui sont actuellement inscrits. Les bases d'échantillon de moins de N=75 sont à titre indicatif seulement.

* *Basé sur les étudiants actuels.*

** *2 cases supérieures (4 & 5 sur l'échelle « de dépendance » en 5 points). N'utilise pas la source a été compté comme 0.*

*** *Spontané.*

TABLEAU 23 DÉPENDANCE ENVERS DIVERSES SOURCES DE FINANCEMENT POUR LA PRÉSENTE ANNÉE D'ÉTUDES – PAR GROUPE DE CLIENTS –

(Suite)

		Total Emprunteurs (626)* %	Secteur privé (224) %	Secteur public (402) %	1er prêt (285) %	Expérimenté avec les prêts (341) %	En période de délai (108) %	En rembour-sement (145) %	Aux études (373) %
6.	**Prêt étudiant subventionné par le gouvernement**								
◦	2 cases supérieures**	76	73	76	77	76	66	70	80
◦	N'utilise pas	8	17	7	6	10	16	16	3
◦	Principale source***	62	46	63	63	60	50	46	70
7.	**Subvention gouvernementale d'études**								
◦	2 cases supérieures	28	28	28	32	21	28	17	31
◦	N'utilise pas	55	59	55	49	65	60	65	51
◦	Principale source	1	<1	1	1	1	4	<1	1
8.	**Bourse d'études**								
◦	2 cases supérieures	29	16	29	32	24	27	19	32
◦	N'utilise pas	41	58	41	39	46	47	47	38
◦	Principale source	1	<1	1	2	1	0	2	1
9.	**Prêt personnel d'une banque ou caisse populaire**								
◦	2 cases supérieures	7	13	7	6	9	9	8	6
◦	N'utilise pas	72	61	73	74	70	63	65	77
◦	Principale source	<1	4	0	0	<1	0	0	<1
10.	**R.E.E.E.**								
◦	2 cases supérieures	4	1	4	5	3	5	3	4
◦	N'utilise pas	84	77	84	85	82	78	77	87
◦	Principale source	<1	0	<1	1	0	0	2	0
11.	**Fiducie scolaire établie par les parents / tuteurs ou autre parenté**								
◦	2 cases supérieures	7	9	7	7	7	7	11	6
◦	N'utilise pas	76	76	76	75	78	77	77	75
◦	Principale source	0	0	0	0	0	0	0	0

N.B. Toutes les données sont basées sur ceux qui sont actuellement inscrits. Les bases d'échantillon de moins de N=75 sont à titre indicatif seulement.

* *Basé sur les étudiants actuels.*

** *2 cases supérieures (4 & 5 sur l'échelle « de dépendance » en 5 points). N'utilise pas la source a été compté comme 0.*

*** *Spontané.*

TABLEAU 23 DÉPENDANCE ENVERS DIVERSES SOURCES DE FINANCEMENT POUR LA PRÉSENTE ANNÉE D'ÉTUDES – PAR GROUPE DE CLIENTS –

(Suite)

		Total Emprunteurs (626)* %	Secteur privé (224) %	Secteur public (402) %	1er prêt (285) %	Expérimenté avec les prêts (341) %	En période de délai (108) %	En rembour-sement (145) %	Aux études (373) %
12.	**SCEE (Subvention canadienne pour l'épargne-études)**								
◦	2 cases supérieures**	5	1	5	5	5	6	4	5
◦	N'utilise pas	82	77	82	81	82	75	80	84
◦	Principale source***	<1	0	<1	0	<1	0	0	<1
13.	**Aide sociale/assistance sociale (bien-être social)**								
◦	2 cases supérieures	3	1	3	2	3	9	<1	2
◦	N'utilise pas	84	87	84	85	83	73	77	89
◦	Principale source	<1	0	<1	0	<1	1	0	0
14.	**Assurance-emploi (AE)**								
◦	2 cases supérieures	3	4	3	3	4	5	6	2
◦	N'utilise pas	85	75	86	88	81	76	75	91
◦	Principale source	<1	<1	<1	<1	<1	<1	1	<1
15.	**Marge de crédit de votre banque ou caisse populaire**								
◦	2 cases supérieures	11	17	11	10	13	18	16	8
◦	N'utilise pas	70	69	70	71	68	63	64	74
◦	Principale source	2	1	2	1	3	4	3	1
16.	**Cartes de crédit**								
◦	2 cases supérieures	11	13	11	10	13	11	15	10
◦	N'utilise pas	53	58	53	54	52	48	54	54
◦	Principale source	<1	0	<1	0	1	0	1	<1
17.	**Employeur**								
◦	2 cases supérieures	12	10	12	12	11	16	11	10
◦	N'utilise pas	72	69	72	72	71	66	68	74
◦	Principale source	1	<1	1	1	1	2	2	<1

N.B. Toutes les données sont basées sur ceux qui sont actuellement inscrits. Les bases d'échantillon de moins de N=75 sont à titre indicatif seulement.

* *Basé sur les étudiants actuels.*

** *2 cases supérieures (4 & 5 sur l'échelle « de dépendance » en 5 points). N'utilise pas la source a été compté comme 0.*

*** *Spontané.*

TABLEAU 24 DÉPENDANCE ENVERS DIVERSES SOURCES DE FINANCEMENT POUR LA PRÉSENTE ANNÉE D'ÉTUDES – COMPARAISON TEMPORELLE –

Q48 Au cours de votre présente année d'études, dans quelle mesure dépendez-vous de chacune des sources suivantes pour financer vos études? Veuillez utiliser un nombre entre 1 et 5, où 1 signifie que vous dépendrez de façon minime de cette source de financement et 5 que vous en dépendrez fortement. Si vous n'utilisez pas ou n'avez pas du tout accès à la source de financement, veuillez le mentionner. Qu'en est-il de...? (Lire en rotation)

Q49 Au cours de votre présente année d'étude, quelle sera votre principale source de financement pour vos études? (Ne pas lire. Inscrire une seule réponse)

BASE : ÉTUDIANTS TOTAL DES EMPRUNTEURS	2007 (626) %	2006 (741) %	2005 (530)* %
1. **Revenu d'emploi / de travail durant l'année scolaire**			
◦ 2 cases supérieures**	25	30	26
◦ N'utilise pas	40	32	28
◦ Principale source***	16	15	13
2. **Économies personnelles**			
◦ 2 cases supérieures	23	31	23
◦ N'utilise pas	32	22	19
◦ Principale source	6	6	4
3. **Argent des parents / tuteurs / autre parenté**			
◦ 2 cases supérieures	20	22	20
◦ N'utilise pas	36	32	27
◦ Principale source	4	4	4
4. **Argent du conjoint**			
◦ 2 cases supérieures	4	5	4
◦ N'utilise pas	85	78	75
◦ Principale source	1	1	1
5. **Argent d'amis autre que les parents, le conjoint ou la parenté**			
◦ 2 cases supérieures	1	2	2
◦ N'utilise pas	81	72	66
◦ Principale source	1	<1	1
6. **Prêt étudiant subventionné par le gouvernement**			
◦ 2 cases supérieures	76	75	75
◦ N'utilise pas	8	9	5
◦ Principale source	62	57	65
7. **Subvention gouvernementale d'études**			
◦ 2 cases supérieures	28	25	N/C
◦ N'utilise pas	55	51	N/C
◦ Principale source	1	1	N/C

* *Données pondérées pour refléter la distribution actuelle de clients.*

** *2 cases supérieures (4 & 5 sur l'échelle « de dépendance » en 5 points). N'utilise pas la source a été compté comme 0.*

*** *Spontané.*

N/C : Non comparable.

TABLEAU 24 **DÉPENDANCE ENVERS DIVERSES SOURCES DE FINANCEMENT POUR LA PRÉSENTE ANNÉE D'ÉTUDES**
– COMPARAISON TEMPORELLE –
(Suite)

BASE : ÉTUDIANTS TOTAL DES EMPRUNTEURS	2007 (626) %	2006 (741) %	2005 (530)* %
8. **Bourse d'études**			
◦ 2 cases supérieures**	29	26	N/C
◦ N'utilise pas	41	39	N/C
◦ Principale source***	1	2	N/C
9. **Prêt personnel d'une banque ou caisse populaire**			
◦ 2 cases supérieures	7	12	N/C
◦ N'utilise pas	72	60	N/C
◦ Principale source	<1	1	N/C
10. **R.E.E.E.**			
◦ 2 cases supérieures	4	3	N/C
◦ N'utilise pas	84	78	N/C
◦ Principale source	<1	<1	N/C
11. **Fiducie scolaire établie par les parents / tuteurs ou autre parenté**			
◦ 2 cases supérieures	7	7	N/C
◦ N'utilise pas	76	72	N/C
◦ Principale source	0	0	N/C
12. **SCEE (Subvention canadienne pour l'épargne-études)**			
◦ 2 cases supérieures	5	7	
◦ N'utilise pas	82	73	
◦ Principale source	<1	0	
13. **Aide sociale/assistance sociale (bien-être social)**			
◦ 2 cases supérieures	3	4	2
◦ N'utilise pas	84	77	72
◦ Principale source	<1	<1	1
14. **Assurance-emploi (AE)**			
◦ 2 cases supérieures	3	5	2
◦ N'utilise pas	85	76	72
◦ Principale source	<1	1	1
15. **Marge de crédit de votre banque ou caisse populaire**			
◦ 2 cases supérieures	11	14	N/C
◦ N'utilise pas	70	60	N/C
◦ Principale source	2	4	N/C
16. **Cartes de crédit**			
◦ 2 cases supérieures	11	10	11
◦ N'utilise pas	53	47	44
◦ Principale source	<1	<1	<1
17. **Employeur**			
◦ 2 cases supérieures	12	22	
◦ N'utilise pas	72	50	
◦ Principale source	1	1	

* *Données pondérées pour refléter la distribution actuelle de clients.*
** *2 cases supérieures (4 & 5 sur l'échelle « de dépendance » en 5 points). N'utilise pas la source a été compté comme 0.*
*** *Spontané.*
N/C : Non comparable.

TABLEAU 25 DÉPENDANCE ENVERS DIVERSES CATÉGORIES DE SOURCES DE FINANCEMENT POUR LA PRÉSENTE ANNÉE D'ÉTUDES – PAR GROUPE DE CLIENTS –

Q48 Au cours de votre présente année d'études, dans quelle mesure dépendez-vous de chacune des sources suivantes pour financer vos études? Veuillez utiliser un nombre entre 1 et 5, où 1 signifie que vous dépendrez de façon minime de cette source de financement et 5 que vous en dépendrez fortement. Si vous n'utilisez pas ou n'avez pas du tout accès à la source de financement, veuillez le mentionner. Qu'en est-il de…? (Lire en rotation)

Q49 Au cours de votre présente année d'étude, quelle sera votre principale source de financement pour vos études? (Ne pas lire. inscrire une seule réponse)

	Total Emprunteurs (626)* %	Secteur privé (224) %	Secteur public (402) %	1er prêt (285) %	Expérimenté avec les prêts (341) %	En période de délai (108) %	En rembour-sement (145) %	Aux études (373) %
1. **Revenu personnel et d'emploi**								
◦ 2 cases supérieures*	36	25	37	35	38	34	33	38
◦ N'utilise pas	19	32	18	20	17	26	18	17
◦ Principale source**	21	14	22	21	22	25	30	18
2. **Famille et amis**								
◦ 2 cases supérieures	44	46	44	47	40	39	39	48
◦ N'utilise pas	17	28	16	15	19	20	20	15
◦ Principale source	8	10	8	9	6	3	9	9
3. **Aide gouvernementale aux étudiants**								
◦ 2 cases supérieures	77	70	77	79	74	64	69	82
◦ N'utilise pas	9	20	8	6	12	19	17	3
◦ Principale source	63	46	64	64	61	54	46	70

N.B. Toutes les données sont basées sur ceux qui sont actuellement inscrits. Les bases d'échantillon de moins de N=75 sont à titre indicatif seulement.
** 2 cases supérieures (4 & 5 sur l'échelle « de dépendance » en 5 points). N'utilise pas la source a été compté comme 0.*
*** Spontané*

(1) Revenu personnel et d'emploi : revenu d'emploi / de travail durant l'année scolaire, économies personnelles.
(2) Famille et amis : argent des parents / tuteurs / autre parenté, argent du conjoint, argent d'amis (autre que les parents / tuteurs ou conjoint / autre parenté), R.E.E.E. ou bourse d'étude / fiducie scolaire établie par les parents / tuteurs ou autres, SCEE.
(3) Aide gouvernementale aux étudiants : prêt étudiant subventionné par le gouvernement, subvention gouvernementale d'études / bourse.
(4) Autres ressources financières gouvernementales : aide sociale / assistance sociale (bien-être social), assurance-emploi (AE).
(5) Banques / caisses populaires / employeur : prêt personnel ou marge de crédit d'une banque ou d'une caisse populaire, cartes de crédit, employeur.

TABLEAU 25 **DÉPENDANCE ENVERS DIVERSES CATÉGORIES DE SOURCES DE FINANCEMENT POUR LA PRÉSENTE ANNÉE D'ÉTUDES – PAR GROUPE DE CLIENTS –**

(Suite)

	Total Emprunteurs (626)* %	Secteur privé (224) %	Secteur public (402) %	1er prêt (285) %	Expérimenté avec les prêts (341) %	En période de délai (108) %	En remboursement (145) %	Aux études (373) %
4. **Autre aide financière gouvernementale**								
◦ 2 cases supérieures*	5	5	5	5	6	11	6	4
◦ N'utilise pas	79	75	79	81	76	68	71	84
◦ Principale source**	0	0	0	0	1	1	1	0
5. **Banques / caisses populaires / employeur**								
◦ 2 cases supérieures	28	32	28	27	30	36	32	25
◦ N'utilise pas	34	44	34	32	37	32	37	34
◦ Principale source	3	5	3	2	6	6	5	2

N.B. Toutes les données sont basées sur ceux qui sont actuellement inscrits. Les bases d'échantillon de moins de N=75 sont à titre indicatif seulement.

* *2 cases supérieures (4 & 5 sur l'échelle « de dépendance » en 5 points). N'utilise pas la source a été compté comme 0.*

** *Spontané*

(1) Revenu personnel et d'emploi : revenu d'emploi / de travail durant l'année scolaire, économies personnelles.

(2) Famille et amis : argent des parents / tuteurs / autre parenté, argent du conjoint, argent d'amis (autre que les parents / tuteurs ou conjoint / autre parenté), R.E.E.E. ou bourse d'étude / fiducie scolaire établie par les parents / tuteurs ou autres, SCEE.

(3) Aide gouvernementale aux étudiants : prêt étudiant subventionné par le gouvernement, subvention gouvernementale d'études / bourse.

(4) Autres ressources financières gouvernementales : aide sociale / assistance sociale (bien-être social), assurance-emploi (AE).

(5) Banques / caisses populaires / employeur : prêt personnel ou marge de crédit d'une banque ou d'une caisse populaire, cartes de crédit, employeur.

TABLEAU 26 DÉPENDANCE ENVERS DIVERSES CATÉGORIES DE SOURCES DE FINANCEMENT POUR LA PRÉSENTE ANNÉE D'ÉTUDES – COMPARAISON TEMPORELLE –

BASE : ÉTUDIANTS TOTAL DES EMPRUNTEURS	2007 (626) %	2006 (741) %	2005 (530)* %
1. Revenu personnel et d'emploi			
◦ 2 cases supérieures**	36	45	40
◦ N'utilise pas	19	12	8
◦ Principale source***	21	21	17
2. Famille et amis			
◦ 2 cases supérieures	44	46	27
◦ N'utilise pas	17	13	21
◦ Principale source	8	6	6
3. Aide gouvernementale aux étudiants			
◦ 2 cases supérieures	77	75	78
◦ N'utilise pas	9	9	4
◦ Principale source	63	58	66
4. Autre aide financière gouvernementale			
◦ 2 cases supérieures	5	7	4
◦ N'utilise pas	79	73	66
◦ Principale source	0	1	2
5. Banques / caisses populaires / employeur			
◦ 2 cases supérieures	28	36	23
◦ N'utilise pas	34	27	33
◦ Principale source	3	6	4

* *Données pondérées pour refléter la distribution actuelle de clients.*

** *2 cases supérieures (4 & 5 sur l'échelle « de dépendance » en 5 points). N'utilise pas la source a été compté comme 0.*

*** *Spontané.*

(1) Revenu personnel et d'emploi : revenu d'emploi / de travail durant l'année scolaire, économies personnelles.

(2) Famille et amis : argent des parents / tuteurs / autre parenté, argent du conjoint, argent d'amis (autre que les parents / tuteurs ou conjoint / autre parenté), R.E.E.E. ou bourse d'étude / fiducie scolaire établie par les parents / tuteurs ou autres, SCEE.

(3) Aide gouvernementale aux étudiants : prêt étudiant subventionné par le gouvernement, subvention gouvernementale d'études / bourse.

(4) Autres ressources financières gouvernementales : aide sociale / assistance sociale (bien-être social), assurance-emploi (AE).

(5) Banques / caisses populaires / employeur : prêt personnel ou marge de crédit d'une banque ou d'une caisse populaire, cartes de crédit, employeur.

TABLEAU 27

AIDE GOUVERNEMENTALE REÇUE
– PAR GROUPE DE CLIENTS –

	TOTAL Emprunteurs (1 010) %	Secteur privé (404) %	Secteur public (606) %	1er prêt (443) %	Expérimenté avec les prêts (567) %	En période de délai (247) %	En rembour-sement (372) %	Aux études (391) %	Recouvre-ment (400) %
• A reçu (déjà) un PÉG (spontané)	100	100	100	100	100	100	100	100	100
• A reçu (déjà) une subvention (Q42)	25	24	25	27	23	25	21	28	25
	(236)* %	**(95) %**	**(141) %**	**(104) %**	**(132) %**	**(64) %**	**(84) %**	**(88) %**	**(84) %**
Subventions reçues (Q43)									
1. Subvention	18	17	18	16	22	21	20	15	25
2. Subvention canadienne visant les mesures d'adaptation pour étudiants ayant une incapacité permanente	4	1	4	3	5	5	6	2	2
3. Subvention canadienne pour études pour étudiants ayant des personnes à charge	8	13	8	6	11	18	11	2	7
4. Subvention canadienne pour études pour étudiantes inscrites au doctorat	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5. Subvention canadienne pour études pour étudiants à temps partiel dans le besoin	<1	0	1	0	1	0	2	0	<1
6. Subvention canadienne pour études à l'intention des étudiants ayant une incapacité permanente	1	<1	1	1	<1	0	<1	2	0
7. Subventions pour les droits de scolarité destinées aux étudiantes et étudiants à faible revenu	16	10	16	24	4	11	10	21	10
• Autre	26	18	27	24	28	26	26	25	33
• Nsp/Nrp	31	44	29	31	32	21	34	35	26

* *Basé sur ceux qui (déjà) ont reçu une subvention.*

TABLEAU 28

IMPACT DE RECEVOIR OU NON UN PÉG – PAR GROUPE DE CLIENTS –

	TOTAL Emprunteurs (1 010) %	Secteur privé (404) %	Secteur public (606) %	1er prêt (443) %	Expérimenté avec les prêts (567) %	En période de délai (247) %	En rembour-sement (372) %	Aux études (391) %	Recouvre-ment (400) %
Serait arrivé si n'avait pas reçu un PÉG (Q46)									
• Étudié quand même	35	17	38	39	29	16	31	48	16
• Retardé les études	39	34	40	36	43	42	40	37	33
• Pas poursuivi d'études postsecondaires du tout	24	44	21	22	27	41	27	13	50
• Nsp/Nrp	2	5	1	2	1	1	2	2	2
Aurait quand même étudié, mais aurait dû ... si n'avait pas reçu un PÉG (Q47)									
1. Réduit votre charge de cours mais étudié à temps plein	14	7	15	15	11	6	11	20	5
2. Étudié à temps partiel plutôt qu'à temps plein	9	7	10	11	8	6	8	12	6
3. Étudié dans une autre institution	6	4	7	7	5	3	7	8	4
4. Étudié dans un autre programme	3	2	4	3	4	3	4	3	3
5. Travaillé contre rémunération	29	13	32	33	24	13	25	41	13
6. Emprunté de l'argent d'une banque	19	10	21	19	20	10	18	26	10
7. Utilisé une marge de crédit	20	9	21	20	19	11	19	25	9
8. Utilisé des cartes de crédit	14	7	16	17	11	4	12	22	6
9. Obtenu de l'argent de parents / tuteurs ou d'amis	24	10	27	27	20	11	23	33	9
10. Aurait étudié plus près de la maison	15	6	16	18	11	6	13	21	4

* *Basé sur les clients qui aurait étudié même sans un PÉG.*

TABLEAU 29 **IMPACT DE RECEVOIR OU NON UNE SUBVENTION CANADIENNE POUR ÉTUDES – PAR GROUPE DE CLIENTS –**

	Total Emprunteurs (236)* %	Secteur privé (95) %	Secteur public (141) %	1er prêt (104) %	Expérimenté avec les prêts (132) %	En période de délai (64) %	En rembour-sement (84) %	Aux études (88) %	Recouvre-ment (84) %
Serait arrivé si n'avait pas reçu une SCÉ (Q44)									
◦ Étudié quand même	72	56	74	72	71	65	68	78	43
◦ Retardé les études	19	18	19	18	21	25	19	16	25
◦ Pas poursuivi d'études postsecondaires du tout	8	23	5	10	6	9	10	6	27
◦ Nsp/Nrp	1	2	1	<1	2	2	3	<1	5
Aurait étudié quand même, mais aurait dû ... si n'avait pas reçu une SCÉ (Q45)									
1. Réduit votre charge de cours mais étudié à temps plein	27	24	27	28	25	25	26	28	13
2. Étudié à temps partiel plutôt qu'à temps plein	16	15	16	16	14	12	17	17	9
3. Étudié dans une autre institution	15	19	14	17	13	6	20	17	6
4. Étudié dans un autre programme	8	5	9	10	6	6	8	10	1
5. Travaillé contre rémunération	49	37	51	55	40	39	47	56	23
6. Emprunté de l'argent d'une banque	30	26	30	30	29	21	35	31	18
7. Utilisé une marge de crédit	27	17	28	25	30	28	30	24	10
8. Utilisé des cartes de crédit	20	6	23	24	15	14	20	23	13
9. Obtenu de l'argent de parents / tuteurs ou d'amis	38	25	40	41	33	28	32	47	15
10. Aurait étudié plus près de la maison	26	22	26	29	21	17	23	32	2

* *Basé sur les clients qui ont reçu une SCÉ.*

Attention : Certains résultats présentés dans ce tableau sont basés sur moins de N=75 répondants et sont présentés simplement à titre indicatif.

TABLEAU 30 **SOURCES D'INFORMATION UTILISÉES SUR L'AIDE FINANCIÈRE AUX ÉTUDIANTS – PAR GROUPE DE CLIENTS –**

	TOTAL Emprunteurs (1 010) %	Secteur privé (404) %	Secteur public (606) %	1er prêt (443) %	Expérimenté avec les prêts (567) %	En période de délai (247) %	En rembour-sement (372) %	Aux études (391) %	Recouvre-ment (400) %
A recherché de l'information sur l'AFÉ au cours des 12 derniers mois (Q51)	47	26	51	52	42	35	36	64	25
BASE : A RECHERCHÉ DE L'INFORMATION	**(444) %**	**(146) %**	**(298) %**	**(205) %**	**(239) %**	**(84) %**	**(129) %**	**(231) %**	**(93) %**
Sources d'information – Spontané (Q52)									
1. Site Web du GdC	9	11	8	9	8	4	11	9	15
2. Site Web Ciblétudes ou du CSNPÉ	34	45	33	31	38	44	42	27	29
3. Site Web provincial (nom exact)	35	20	36	38	30	23	29	42	14
4. Internet / Web (non précisé)	34	38	34	32	37	39	34	32	42
5. Publications du PCPÉ	1	4	1	1	1	3	1	1	2
6. Publications provinciales	<1	<1	<1	0	1	<1	1	<1	0
7. Centre d'appel du CSNPÉ	6	18	5	4	8	12	12	1	12
8. Publications ou sites Web des établissements d'enseignement postsecondaire	15	3	16	17	11	5	11	20	7
9. Professeurs et conseillers de l'école secondaire	1	2	1	1	1	1	0	2	0
10. Banques / Caisses populaires / institutions financières	4	3	4	4	3	3	7	2	10
11. Parents / tuteurs / bouche à oreille	5	6	5	5	6	9	3	5	1
12. Bulletins d'information sur les études postsecondaires	0	0	0	0	0	0	0	0	4
13. Bureau d'aide financière au Cégep / Université	13	11	13	11	16	20	12	11	14
• **N'importe quelle source Internet**	84	82	84	85	82	79	82	87	76
14. Autre	5	5	5	5	6	4	5	6	16
• Nsp/Nrp	2	<1	2	2	2	4	1	2	1

TABLEAU 31

CONNAISSANCE DE L'AFÉ ET UTILITÉ DE L'INFORMATION SUR L'AFÉ – PAR GROUPE DE CLIENTS –

BASE : A RECHERCHÉ DE L'INFORMATION	Total Emprunteurs (444) %	Secteur privé (146) %	Secteur public (298) %	1er prêt (205) %	Expérimenté avec les prêts (239) %	En période de délai (84) %	En rembour-sement (129) %	Aux études (231) %	Recouvre-ment (93) %
L'information trouvée a été utile (Q60)	90	81	91	93	87	87	85	94	65
BASE : TOTAL DE L'ÉCHANTILLON	**(1 010) %**	**(404) %**	**(606) %**	**(443) %**	**(557) %**	**(247) %**	**(372) %**	**(391) %**	**(400) %**
Comprend la façon dont le gouvernement détermine qui obtiendra un prêt et combien (Q61)	68	60	69	72	64	60	62	77	59
BASE : ÉTUDIANTS ACTUELS	**(626) %**	**(224) %**	**(402) %**	**(285) %**	**(341) %**	**(108) %**	**(145) %**	**(373) %**	**(25) %**
A appris la première fois de la disponibilité de prêts et de bourses pour aider à réaliser des ÉPS (Q50)									
• Avant le secondaire	12	5	13	13	12	7	16	13	5
• À l'école secondaire	58	51	58	60	55	52	60	59	50
• Au moment de faire application pour les études postsecondaires	18	22	18	17	21	24	13	19	24
• Après vous être inscrit aux études postsecondaires	9	16	9	8	11	15	6	9	21
• Aucune réponse	2	5	2	2	2	3	4	2	0

TABLEAU 32 **SOURCES D'INFORMATION UTILISÉES SUR L'AIDE FINANCIÈRE AUX ÉTUDIANTS – COMPARAISON AVEC 2006 –**

	2007		2006	
	Total Emprunteurs (1 010) %	Recouvrement (400) %	Total Emprunteurs (1,293) %	Recouvrement (200) %
A recherché de l'information sur l'AFÉ au cours des 12 derniers mois (Q51)	47	25	43	27
BASE : A RECHERCHÉ DE L'INFORMATION	**(444) %**	**(93) %**	**(511) %**	**(108) %**
Sources d'information – Spontané (Q52)				
1. Site Web du GdC	9	15	17	15
2. Site Web Ciblétudes ou du CSNPÉ	34	29	29	22
3. Site Web provincial (nom exact)	35	14	28	12
4. Internet / Web (non précisé)	34	42	36	45
5. Publications du PCPÉ	1	2	2	3
6. Publications provinciales	<1	0	2	3
7. Centre d'appel du CSNPÉ	6	12	4	7
8. Publications ou sites Web des établissements d'enseignement postsecondaire	15	7	14	14
9. Professeurs et conseillers de l'école secondaire	1	0	3	0
10. Banques / Caisses populaires / institutions financières	4	10	2	5
11. Parents / tuteurs / bouche à oreille	5	1	1	1
12. Bulletins d'information sur les études postsecondaires	0	4	1	2
13. Bureau d'aide financière au Cégep / Université	13	14		
• **N'importe quelle source internent**	84	76	82	73
14. Autre	5	16	1	2
• Nsp/Nrp	2	1	1	4
L'information trouvée a été utile (Q60)	90	65	87	67
	(1 010) %	**(400) %**	**(1 305) %**	**(400) %**
Comprend la façon dont le gouvernement détermine qui obtiendra un prêt et combien (Q61)	68	59	66	58

TABLEAU 33

OPINION SUR LES SITES WEB CIBLÉTUDES / CSNPÉ
– PAR GROUPE DE CLIENTS –

	Total Emprunteurs (165)* %	Secteur privé (63) %	Secteur public (102) %	1er prêt (70) %	Expérimenté avec les prêts (95) %	En période de délai (36) %	En rembour-sement (52) %	Aux études (77) %	Recouvre-ment (27) %
A visité les sites Web Ciblétudes / CSNPÉ (Q52)									
◦ Oui	34	45	33	31	38	44	42	27	29
Facile de trouver l'information recherchée (Q56)	75	65	77	83	68	74	63	87	40
A trouvé presque tout ou tout ce dont il avait besoin (Q57)	72	63	73	77	65	67	63	80	39
Satisfaction avec les informations fournies sur les sites Web (Q54)									
◦ 2 cases supérieures**	63	54	64	66	59	70	43	74	37
◦ Ne peut dire	<1	1	0	0	<1	0	<1	<1	4
	(18)* %**	**(9) %**	**(9) %**	**(6) %**	**(12) %**	**(4) %**	**(10) %**	**(4) %**	**(3) %**
Motifs de l'insatisfaction (Q55)									
◦ Pas assez d'information	25	41	19	17	28	59	14	24	0
◦ Je n'ai pas trouvé les réponses dont j'avais besoin	50	41	53	17	63	42	77	0	72
◦ L'information trouvée n'était pas claire / mêlante	70	18	89	66	72	68	57	99	45
◦ Système en panne	8	0	11	0	11	0	14	0	28
◦ Autre	12	46	0	32	4	41	8	0	0
◦ Aucune réponse / ne sait pas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
◦ Non applicable	0	0	0	0	0	0	0	0	0

* *Basé sur ceux qui ont recherché de l'information sur le financement des études postsecondaires sur les sites Web Ciblétudes ou CSNPÉ.*
** *2 cases supérieures (4 & 5 sur l'échelle de « satisfaction » en 5 points). « Ne peut dire » a été exclu des calculs.*
*** *Basé sur ceux qui ont été insatisfaits avec l'information fournie sur les sites.*
Attention : Les bases d'échantillon inférieures à N = 75 répondants ne sont présentées qu'à titre indicatif.

TABLEAU 34 **RAISONS POUR NE PAS AVOIR VISITÉ LES SITES WEB CIBLÉTUDES / CSNPÉ – PAR GROUPE DE CLIENTS –**

	Total Emprunteurs (444) %	Secteur privé (146) %	Secteur public (298) %	1er prêt (205) %	Expérimenté avec les prêts (239) %	En période de délai (84) %	En rembour-sement (129) %	Aux études (231) %	Recouvre-ment (93) %
N'a pas visité les sites Web Ciblétudes / CSNPÉ (Q52)	66	55	67	69	62	56	58	73	71
	(279)* %	**(83) %**	**(196) %**	**(135) %**	**(144) %**	**(48) %**	**(77) %**	**(154) %**	**(66) %**
Raisons pour ne pas avoir visité les sites Web Ciblétudes / CSNPÉ (Q53)									
1. Pas au courant du site Web	54	32	55	58	46	41	34	64	49
2. Pas d'ordinateur	1	12	1	2	<1	5	2	<1	2
3. Internet non disponible / pas d'accès	1	6	1	1	<1	3	2	0	8
4. Ne sait pas comment l'utiliser	1	<1	1	1	<1	<1	2	0	1
5. Aucun besoin de l'utiliser	16	15	16	13	21	13	20	15	17
6. Autre	1	2	<1	<1	1	3	1	<1	0
• Aucune réponse / ne sait pas	9	14	9	7	12	7	16	7	16
• Non applicable	7	1	7	6	8	4	7	8	1

* *Basé sur ceux qui n'ont pas visité les sites Web Ciblétudes / CSNPÉ.*

TABLEAU 35 **SOURCES D'INFORMATION LES PLUS UTILES SUR L'AIDE FINANCIÈRE AUX ÉTUDIANTS – PAR GROUPE DE CLIENTS –**

	Total Emprunteurs (444)* %	Secteur privé (146) %	Secteur public (298) %	1er prêt (205) %	Expérimenté avec les prêts (239) %	En période de délai (84) %	En rembour-sement (129) %	Aux études (231) %	Recouvre-ment (93) %
1. **Site Web du gouvernement du Canada****									
◦ La plus utile	2	1	2	2	1	0	<1	3	6
◦ La plus ou la 2ème plus utile	3	4	3	4	3	1	1	5	8
2. **Site Web Ciblétudes ou Centre national des services de prêts étudiants**									
◦ La plus utile	13	15	13	14	12	15	9	15	15
◦ La plus ou la 2ème plus utile	20	21	20	20	19	23	25	16	16
3. **Site Web provincial (nommé)**									
◦ La plus utile	21	8	23	25	16	16	13	28	2
◦ La plus ou la 2ème plus utile	32	12	33	37	23	24	18	41	8
4. **Internet / Web (non précisé)**									
◦ La plus utile	9	3	9	10	8	6	10	9	15
◦ La plus ou la 2ème plus utile	16	11	17	15	18	22	15	15	18
5. **Publications du Programme canadien de prêts aux étudiants**									
◦ La plus utile	1	<1	1	<1	2	1	2	<1	5
◦ La plus ou la 2ème plus utile	1	<1	1	<1	3	1	3	<1	5
6. **Publications provinciales**									
◦ La plus utile	<1	0	<1	1	0	0	2	0	0
◦ La plus ou la 2ème plus utile	1	1	1	1	1	1	2	0	4
7. **Centre d'appel du Centre de service national de prêts aux étudiants**									
◦ La plus utile	10	16	10	6	16	25	16	3	5
◦ La plus ou la 2ème plus utile	14	27	13	10	20	31	19	6	15
8. **Publications ou sites Web des établissements d'enseignement postsecondaire**									
◦ La plus utile	6	<1	6	8	2	2	3	8	2
◦ La plus ou la 2ème plus utile	9	<1	10	12	4	4	8	11	2

* *Basé sur ceux qui ont recherché de l'information sur le financement des études postsecondaires sur le site Web de Ciblétudes ou du CSNPÉ.*

** ***Q58*** *Dans l'ensemble, quelle source d'information sur l'aide financière aux étudiants avez-vous trouvée la plus utile?*

TABLEAU 35 **SOURCES D'INFORMATION LES PLUS UTILES SUR L'AIDE FINANCIÈRE AUX ÉTUDIANTS – PAR GROUPE DE CLIENTS –**

(Suite)

	Total Emprunteurs (444)* %	Secteur privé (146) %	Secteur public (298) %	1er prêt (205) %	Expérimenté avec les prêts (239) %	En période de délai (84) %	En rembour-sement (129) %	Aux études (231) %	Recouvre-ment (93) %
9. **Professeurs et conseillers de l'école secondaire**									
• La plus utile	4	4	4	5	2	2	1	5	0
• La plus ou la 2ème plus utile	6	4	6	7	3	2	4	7	0
10. **Banques / Caisses populaires / institutions financières**									
• La plus utile	<1	2	0	<1	0	0	1	0	1
• La plus ou la 2ème plus utile	1	2	1	1	1	0	2	1	6
11. **Parents / tuteurs / bouche à oreille**									
• La plus utile	3	3	3	2	5	1	2	5	2
• La plus ou la 2ème plus utile	9	3	9	8	10	5	3	13	3
12. **Bulletins d'information sur les études postsecondaires**									
• La plus utile	<1	0	<1	0	<1	0	1	0	4
• La plus ou la 2ème plus utile	1	<1	1	0	1	0	1	1	4
13. **Autre**									
• La plus utile	14	18	13	11	15	8	17	13	18
• La plus ou la 2ème plus utile	22	24	22	21	24	22	22	21	22
Aucune considérée la plus utile (Nsp/Nrp)	18	28	17	15	21	24	24	13	24

* *Basé sur ceux qui ont recherché de l'aide financière aux étudiants.*

TABLEAU 36 **SOURCES D'INFORMATION LES PLUS UTILES SUR L'AIDE FINANCIÈRE AUX ÉTUDIANTS – COMPARAISON AVEC 2006 –**

BASE : A RECHERCHÉ DE L'INFORMATION CONCERNANT LES ÉPS	2007		2006	
	Total Emprunteurs (444)* %	Recouvrement (93) %	Total Emprunteurs (511) %	Recouvrement (107) %
1. **Site Web du gouvernement du Canada**				
• La plus utile**	2	6	5	6
• La plus ou la 2ème plus utile	3	8	8	11
2. **Site Web Ciblétudes ou Centre national des services de prêts étudiants**				
• La plus utile	13	15	10	9
• La plus ou la 2ème plus utile	20	16	16	14
3. **Site Web provincial (nommé)**				
• La plus utile	21	2	18	5
• La plus ou la 2ème plus utile	32	8	21	6
4. **Internet / Web (non précisé)**				
• La plus utile	9	15	14	22
• La plus ou la 2ème plus utile	16	18	23	26
5. **Publications du Programme canadien de prêts aux étudiants**				
• La plus utile	1	5	2	0
• La plus ou la 2ème plus utile	1	5	4	0
6. **Publications provinciales**				
• La plus utile	<1	0	0	0
• La plus ou la 2ème plus utile	1	4	1	1
7. **Centre d'appel du Centre de service national de prêts aux étudiants**				
• La plus utile	10	5	6	9
• La plus ou la 2ème plus utile	14	15	10	15
8. **Publications ou sites Web des établissements d'enseignement postsecondaire**				
• La plus utile	6	2	6	6
• La plus ou la 2ème plus utile	9	2	10	7
9. **Professeurs et conseillers de l'école secondaire**				
• La plus utile	4	0	5	1
• La plus ou la 2ème plus utile	6	0	9	2
10. **Banques / Caisses populaires / institutions financières**				
• La plus utile	<1	1	1	0
• La plus ou la 2ème plus utile	1	6	2	2

* *Basé sur ceux qui ont recherché de l'information sur le financement des études postsecondaires sur le site Web de Ciblétudes ou du CSNPÉ.*

** ***Q58*** *Dans l'ensemble, quelle source d'information sur l'aide financière aux étudiants avez-vous trouvée la plus utile?*

TABLEAU 36 **SOURCES D'INFORMATION LES PLUS UTILES SUR L'AIDE FINANCIÈRE AUX ÉTUDIANTS – COMPARAISON AVEC 2006 –** *(Suite)*

BASE : A RECHERCHÉ DE L'INFORMATION CONCERNANT LES ÉPS	2007		2006	
	Total Emprunteurs (444)* %	Recouvrement (93) %	Total Emprunteurs (511) %	Recouvrement (107) %
11. **Parents / tuteurs / bouche à oreille**				
• La plus utile**	3	2	2	5
• La plus ou la 2ème plus utile	9	3	8	5
12. **Bulletins d'information sur les études postsecondaires**				
• La plus utile	<1	4	0	0
• La plus ou la 2ème plus utile	1	4	1	0
13. **Autre**				
• La plus utile	14	18	7	8
• La plus ou la 2ème plus utile	22	22	16	12
None La plus utile (Nsp/Nrp)	18	24	23	30

* *Basé sur ceux qui ont recherché de l'information sur le financement des études postsecondaires sur le site Web de Ciblétudes ou du CSNPÉ.*

** ***Q58*** *Dans l'ensemble, quelle source d'information sur l'aide financière aux étudiants avez-vous trouvée la plus utile?*

TABLEAU 37

SERVICES INTERACTIFS ET SÉCURITAIRES SUR LE WEB – PAR GROUPE DE CLIENTS –

	TOTAL Emprunteurs (1 010) %	Secteur privé (404) %	Secteur public (606) %	1er prêt (443) %	Expérimenté avec les prêts (567) %	En période de délai (247) %	En rembour-sement (372) %	Aux études (391) %	Recouvre-ment (400) %
Connaissance de la possibilité de vérifier l'état de compte sur CanLearn.ca (Q62)	52	57	51	50	55	55	53	49	37
Utiliserait des services internent sécuritaires (Q63)									
1. Vérifier l'état de votre compte									
• Certainement	61	52	62	60	62	63	56	64	56
• Probablement	32	36	31	31	33	30	33	32	29
2. Vérifier votre solde restant									
• Certainement	65	64	66	63	69	70	64	64	62
• Probablement	28	24	29	30	25	26	27	30	24
3. Vérifier votre historique de paiement									
• Certainement	59	55	60	56	63	64	57	58	59
• Probablement	31	28	32	33	28	28	29	34	22
4. Effectuer votre changement d'adresse									
• Certainement	62	54	63	57	68	67	58	53	61
• Probablement	22	20	22	24	20	19	21	25	18
5. Faire une demande d'exemption d'intérêts									
• Certainement	55	58	54	48	64	72	50	49	57
• Probablement	25	15	26	28	21	13	28	29	18
6. Effectuer un paiement unique de prêt									
• Certainement	44	39	45	39	51	50	46	40	42
• Probablement	28	20	30	31	26	21	27	34	19
7. Clavarder en direct avec un préposé du CSNPÉ									
• Certainement	23	21	23	20	26	31	21	20	31
• Probablement	24	20	25	25	24	23	21	28	21
8. Faire une demande de révision de votre échéancier									
• Certainement	36	40	36	33	40	45	36	31	45
• Probablement	33	26	34	34	31	27	32	37	23

TABLEAU 38 CONTACTS AVEC LES SERVICES NATIONAUX DE RECOUVREMENT – COMPARAISON TEMPORELLE –

RECOUVREMENT	2007 (400) %	2006 (400) %	2005 (200) %
Nombre approximatif de contact – 6 derniers mois (Q27)			
• Aucun	6	2	N/D
• 1	15	18	14
• 2	19	22	18
• 3	11	13	16
• 4 ou plus	48	40	45
• Nsp/Nrp	2	5	N/D
Nombre moyen	5.6	4.0	4.9
BASE : CLIENTS DONT LE PRÊT FAIT L'OBJET D'UN RECOUVREMENT AYANT EU AU MOINS UN CONTACT AU COURS DES 6 DERNIERS MOIS	**(380) %**	**(394) %**	**(164) %**
Nature du contact – Réponses multiples (Q28)			
• Téléphone	81	83	84
• Télécopieur	3	5	8
• Courriel	2	2	3
• Lettre par la poste régulière	60	50	58
• D'une autre façon	<1	<1	2
• Nsp/Nrp	<1	<1	5
BASE : CLIENTS DONT LE PRÊT FAIT L'OBJET D'UN RECOUVREMENT AYANT EU UN CONTACT VIA LA POSTE RÉGULIÈRE	**(217) %**	**(198) %**	**(N/D) %**
Est-ce que les informations reçues par la poste étaient claires et compréhensibles? (Q29)			
• Oui	80	73	81
• Non	18	24	N/D
• Nsp/Nrp	2	3	N/D

N/D : Non disponible.

TABLEAU 39 NIVEAU DE SATISFACTION ENVERS LE SERVICE OFFERT PAR LES SNR – COMPARAISON TEMPORELLE –

BASE : CLIENTS DONT LE PRÊT FAIT L'OBJET D'UN RECOUVREMENT AYANT EU AU MOINS UN CONTACT – 6 DERNIERS MOIS	2007 (380) %	2006 (394) %	2005 (164)* %
Dans quelle mesure avez-vous été satisfait avec cet aspect de service? (Q30)			
a. Le temps que vous avez dû attendre pour parler avec un représentant du service à la clientèle			
◦ 2 cases supérieures**	50	44	44
◦ Ne s'applique pas	9	5	N/D
◦ Nsp/Nrp	<1	1	N/D
b. La compétence du personnel			
◦ 2 cases supérieures	56	51	45
◦ Ne s'applique pas	5	4	N/D
◦ Nsp/Nrp	<1	1	N/D
c. La courtoisie du personnel			
◦ 2 cases supérieures	57	53	59
◦ Ne s'applique pas	3	3	N/D
◦ Nsp/Nrp	<1	1	N/D
d. Dans quelle mesure vous avez eu l'impression d'être traité de façon juste et équitable dans les circonstances (services reçus, et non pas les règlements du programme)			
◦ 2 cases supérieures	48	46	45
◦ Ne s'applique pas	3	1	N/D
◦ Nsp/Nrp	0	1	N/D
e. Dans quelle mesure on vous a informé ce que vous devez faire			
◦ 2 cases supérieures	46	40	35
◦ Ne s'applique pas	2	0	N/D
◦ Nsp/Nrp	<1	0	N/D
f. La facilité à rejoindre quelqu'un *(2005 : d'accès au service)*			
◦ 2 cases supérieures	48	47	42
◦ Ne s'applique pas	3	2	N/D
◦ Nsp/Nrp	0	<1	N/D
g. L'accès au service dans la langue officielle de votre choix, soit en français ou en anglais			
◦ 2 cases supérieures	91	87	90
◦ Ne s'applique pas	2	1	N/D
◦ Nsp/Nrp	1	0	N/D
Moyenne globale - 2 cases supérieures	56,6	52,6	51,4

* *En contact avec le CSNPÉ au cours des 6 derniers mois. À titre indicatif seulement.*

** *2 cases supérieures (4 & 5 sur l'échelle de « satisfaction » en 5 points). « Ne s'applique pas » et « Nsp/Nrp » ont été exclus des calculs.*

N/D : Non disponible.

TABLEAU 40 PERCEPTION DU SERVICE OFFERT PAR LES SNR – COMPARAISON TEMPORELLE –

Q31 Je vais maintenant vous lire une série d'énoncés qui peuvent s'appliquer au service que vous avez reçu, au cours des six derniers mois, de la part des Services nationaux de recouvrement. J'aimerais savoir dans quelle mesure vous êtes en accord ou en désaccord avec chacun d'eux. Veuillez utiliser une échelle en 5 points, où 1 signifie que vous êtes entièrement en désaccord, et 5 signifie que vous êtes entièrement d'accord. Si quelque chose ne s'applique pas à vous, veuillez me le mentionner. Qu'en est-il de l'énoncé suivant…? (Lire en rotation / Répéter les directives au besoin / Enregistrer séparément « Ne s'applique pas » et « Ne sait pas »)

BASE : CLIENTS DONT LE PRÊT FAIT L'OBJET D'UN RECOUVREMENT AYANT EU AU MOINS UN CONTACT – 6 DERNIERS MOIS	2007 (380) %	2006 (394) %	2005 (164)* %
a. Le préposé du service était réceptif à vos besoins			
◦ 2 cases supérieures**	49	50	41
◦ Ne s'applique pas	4	3	N/D
◦ Nsp/Nrp	<1	1	N/D
b. Le préposé du service a été en mesure de répondre à votre demande au premier contact			
◦ 2 cases supérieures	55	49	39
◦ Ne s'applique pas	7	5	N/D
◦ Nsp/Nrp	1	1	N/D
c. Le préposé du service a respecté ses engagements ou ses promesses			
◦ 2 cases supérieures	53	51	41
◦ Ne s'applique pas	15	11	N/D
◦ Nsp/Nrp	1	2	N/D
d. Le préposé du service était facile à comprendre			
◦ 2 cases supérieures	71	67	63
◦ Ne s'applique pas	3	3	N/D
◦ Nsp/Nrp	<1	<1	N/D
e. Vous avez reçu des réponses complètes à vos questions			
◦ 2 cases supérieures	54	53	41
◦ Ne s'applique pas	4	3	N/D
◦ Nsp/Nrp	1	1	N/D
f. Les documents ou les autres informations écrites que vous avez reçus étaient faciles à comprendre			
◦ 2 cases supérieures	63	54	49
◦ Ne s'applique pas	2	5	N/D
◦ Nsp/Nrp	1	<1	N/D
g. L'information que vous avez reçue était précise			
◦ 2 cases supérieures	65	65	61
◦ Ne s'applique pas	3	3	N/D
◦ Nsp/Nrp	2	2	N/D
h. Vous et le préposé du service aviez la même compréhension de quelles étaient les prochaines étapes, ce que vous deviez faire et à quel moment les choses se produiraient			
◦ 2 cases supérieures	47	47	43
◦ Ne s'applique pas	3	4	N/D
◦ Nsp/Nrp	<1	1	N/D
Moyenne globale - 2 cases supérieures	57.1	54.5	47.3

* *En contact avec le CSNPÉ au cours des 6 derniers mois. À titre indicatif seulement.*

** *2 cases supérieures (4 & 5 sur l'échelle « d'accord » en 5 points). « Ne s'applique pas » et « Nsp/Nrp » ont été exclus des calculs.*

TABLEAU 41 **NIVEAU GÉNÉRAL DE SATISFACTION ENVERS LE SERVICE OFFERT PAR LES SNR – COMPARAISON TEMPORELLE –**

BASE : CLIENTS DONT LE PRÊT FAIT L'OBJET D'UN RECOUVREMENT AYANT EU AU MOINS UN CONTACT AU COURS DES 6 DERNIERS MOIS	2007 (380) %	2006 (394) %	2005 (164)* %
Niveau général de satisfaction (Q32)			
◦ Satisfait (2 cases supérieures)**	42	44	33
◦ Neutre (3)	24	26	27
◦ Insatisfait (1 ou 2)	34	30	41
◦ Nsp/Nrp	<1	1	N/D
BASE : INSATISFAIT OU NEUTRE	**(213) %**	**(218) %**	**(N/D) %**
Motif de ne pas avoir été satisfait (Q34)			
1. Cela a pris trop de temps avant de recevoir l'information dont j'avais besoin	6	15	15
2. J'ai été transféré d'une personne à une autre	11	16	18
3. J'ai eu à les contacter plus d'une fois afin d'obtenir ce dont j'avais besoin	10	17	N/D
4. Il a été difficile de joindre le personnel/les lignes téléphoniques étaient occupées	11	10	16
5. On ne m'a pas donné les bonnes informations	14	17	16
6. J'ai reçu différentes informations de la part de diverses personnes/sources	16	14	18
7. Problèmes de paiement	23	20	21
8. Informations perdues	9	10	11
9. Employés impolis	36	27	16
◦ Autre	2	4	N/D
◦ Nsp/Nrp	3	9	5

* *En contact avec le CSNPÉ au cours des 6 derniers mois. À titre indicatif seulement.*

** *2 cases supérieures (4 & 5 sur l'échelle de « satisfaction » en 5 points). « Nsp/Nrp » a été exclu des calculs.*

ANNEXE 1

NOMS DES PROGRAMMES

Province	Nom du programme provincial de prêt étudiant	Nom du programme féd. / prov. de prêt étudiant	Nom du site Web & lien
Terre-Neuve	Newfoundland and Labrador Student Financial Assistance Program	Canada-Newfoundland and Labrador Student Financial Assistance Program	Newfoundland and Labrador Student Financial Assistance Site http://www.edu.gov.nf.ca/studentaid/
Île-du-Prince-Édouard	Prince Edward Island Student Loans Program		Prince Edward Island Student Financial Services Website http://www.edu.pe.ca/studentloan/resources/index.asp
Nouvelle-Écosse	Nova Scotia Student Loans Program (NSSL).		Nova Scotia Student Assistance Website http://studentloans.ednet.ns.ca/
Nouveau-Brunswick	New Brunswick Student Financial Assistance Program *(Programme d'aide financière aux étudiants du Nouveau-Brunswick)*		Government of New Brunswick - Student Financial Services Website http://www.studentaid.gnb.ca/
Québec	Loans and Bursaries Program (*Programme de prêts et bourses)*		Aide financière aux études site Web http://www.afe.gouv.qc.ca/english/indexAng.asp
Ontario	Ontario Student Assistance Program (OSAP)	Canada-Ontario Integrated Student Loan Program (OSAP)	OSAP Website http://osap.gov.on.ca/
Manitoba	Manitoba Student Aid Program		Manitoba Student Aid Website http://www.gov.mb.ca/educate/sfa/pages/sfaFrontDoor_en.html
Saskatchewan	Canada-Saskatchewan Integrated Student Loans Program	N/D	Canada-Saskatchewan Integrated Loans Website http://www.student-loans.sk.ca/
Alberta	Alberta Student Loan Program		Alberta Learning Information Service http://www.alis.gov.ab.ca
Colombie-Britannique	British Columbia Student Loans Program (BCSL)		Student Financial Aid Website http://www.aved.gov.bc.ca/studentservices/
Yukon	Yuksur le financement des études postsecondairesProgram		Government of the Yuksur le financement des études postsecondairesWebsite http://www.education.gov.yk.ca/advanceded/sfa/
Territoires du Nord-Ouest	NT Student Financial Assistance Program		NT Student Financial Assistance Program Website http://www.nwtsfa.gov.nt.ca/

ANNEXE 2

QUESTIONNAIRE
(Version française avec les résultats)

Recherche de 2007 sur la satisfaction de la clientèle du Programme canadien de prêts aux étudiants de RHDS

Projet : 642-024
Janvier 2007
Version 3 (16 janvier)

INTRODUCTION

Bonjour. Puis-je parler à _____ (INSÉREZ LE NOM DU CLIENT)

SI LA PERSONNE N'EST PAS DISPONIBLE, FIXEZ LE MOMENT POUR LA RAPPELER OU OBTENEZ LE NOUVEAU NUMÉRO OÙ LA PERSONNE PEUT ÊTRE JOINTE. AU BESOIN, EXPLIQUEZ L'OBJET DE L'APPEL :

J'appelle au nom de Créatec +, une société de recherche sur l'opinion publique. Nous effectuons un sondage auprès d'étudiants et d'anciens étudiants des niveaux collégial et universitaire, au nom du ministère des Ressources humaines et du Développement social, autrefois appelé DRHC. (NE PAS MENTIONNER LE PROGRAMME CANADIEN DE PRÊTS AUX ÉTUDIANTS. SI DEMANDÉ, CETTE ÉTUDE PORTE SUR DES SERVICES OFFERTS AUX ÉTUDIANTS).
SI LA PERSONNE EST DISPONIBLE, CONTINUER.

CONTINUER AVEC LE/LA CLIENT(E)

Bonjour, je suis _____. Je vous appelle pour le compte du ministère des Ressources humaines et du Développement social ou RHDS, soit le ministère du gouvernement fédéral responsable du programme canadien de prêts aux étudiants. Je vous appelle depuis les bureaux de Créatec +, la société de recherche sur l'opinion publique qui effectue le sondage. L'objectif de la présente étude est d'explorer divers aspects de la qualité du service offert aux gens qui ont des prêts étudiants du Canada. L'information recueillie pourrait également servir à une évaluation formelle du Programme canadien de prêts aux étudiants par le ministère. Votre nom nous a été fourni par le RHDS en tant que personne qui détient un, ou plusieurs prêts étudiants du Canada.

A. Préférez-vous que je continue en français ou en anglais? (CONTINUER DANS LA LANGUE CHOISIE)

- Anglais ..... ○
- Français ..... ○

B. Votre participation à ce sondage n'est pas obligatoire, mais elle nous serait très utile. Que vous acceptiez ou que vous refusiez de participer ne changera absolument rien à vos relations avec le gouvernement. Tous les renseignements que vous nous fournirez seront traités conformément à la *Loi sur le ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences* et de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*. À des fins de qualité, cet appel pourrait être écouté. L'information que vous fournirez dans ce sondage sera traitée conformément à la loi sur la protection de la vie privée. Cette enquête a été enregistrée auprès du système national d'enregistrement des sondages (1-800-554-9996, numéro du projet : 642-024).

À la fin du sondage, nous vous demanderons la permission de lier certaines de vos informations provenant du Programme canadien de prêts aux étudiants à vos réponses de sondage. Ces informations seront utilisées seulement à des fins d'analyse pour cette recherche. Dans le rapport, les réponses seront regroupées et il ne sera pas possible d'identifier les réponses de chaque répondant individuellement.

En répondant à ce sondage, vous aiderez le Programme canadien de prêts aux étudiants à améliorer la qualité de ses services. Votre contribution fera toute la différence. Acceptez-vous de participer à ce sondage? Pouvons-nous commencer tout de suite, ou préférez-vous que je vous rappelle à un autre moment?

- Oui, tout de suite ..... ❍ **CONTINUER**
- Oui, à un autre moment ..... ❍ **PRÉCISEZ DATE/HEURE**

  Date : _____ Heure : _____
- Refuse ..... ❍ **REMERCIER ET TERMINER**

NOTES À L'INTENTION DE L'INTERVIEWEUR :

SI LE RÉPONDANT LE DEMANDE, DITES QUE LA LONGUEUR DU SONDAGE VARIE EN FONCTION DES SERVICES REÇUS DANS LE CADRE DE LEURS PRÊTS ÉTUDIANTS. LA DURÉE MOYENNE DU SONDAGE EST DE 15-20 MINUTES.

SI LE RÉPONDANT DEMANDE COMMENT NOUS AVONS EU SON NOM, DITES-LUI QUE SON NOM SE TROUVAIT SUR UNE LISTE FOURNIE PAR RHDS. CETTE LISTE CONTENAIT LES NOMS DE PERSONNES QUI ONT DES PRÊTS ÉTUDIANTS.

SI LE RÉPONDANT REMET LA VALIDITÉ DU SONDAGE EN QUESTION, VEUILLEZ LUI DEMANDER DE TÉLÉPHONER À JOCELYN DROLET DE RHDS AU NUMÉRO : (819) 994-2670 OU FAITES EN SORTE QUE JOCELYN RAPPELLE LE RÉPONDANT.

DANS LE CADRE DE CE SONDAGE, UN ACRONYME EST UTILISÉ POUR RESSOURCES HUMAINES ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL CANADA (RHDS). ASSUREZ-VOUS QUE LE CLIENT COMPREND CLAIREMENT CE QUE SIGNIFIE CET ACRONYME. RÉPÉTEZ LE NOM AU COMPLET, SI NÉCESSAIRE. AU BESOIN, PRÉCISEZ QU'IL S'AGIT DU MINISTÈRE QUI S'APPELAIT AUTREFOIS DRHC (DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES CANADA).

SI LE RÉPONDANT PROVIENT D'UNE LISTE D'ÉCHANTILLONS ET QU'IL NE RECONNAÎT PAS AVOIR FAIT AFFAIRE AVEC CE FOURNISSEUR DE SERVICES (P. EX. : RESOLVE OU EDULINX, OÙ LES INDIVIDUS NE SE RAPPELLENT PAS D'AVOIR FAIT AFFAIRE AVEC LE CSNPÉ), IL NE DEVRAIT COMPLÉTER QUE LE MODULE GÉNÉRAL (PUISQU'IL DÉTIENT UN PRÊT PCPÉ). IL NE DEVRAIT PAS COMPLÉTER LE MODULE SUR LE CSNPÉ.

LES CATÉGORIES DE RÉPONSES DE L'ÉCHELLE DE SATISFACTION (TRÈS SATISFAIT... TRÈS INSATISFAIT) SONT RÉPÉTITIVES. ADAPTEZ LA FRÉQUENCE DE LA RÉPÉTITION POUR QUE LES CHOSES SOIENT CLAIRES, SANS ÊTRE FASTIDIEUSES.

SI LE RÉPONDANT A EU PLUSIEURS CONTACTS AVEC LE CSNPÉ AU COURS DES SIX DERNIERS MOIS ET QU'IL NE SAIT PAS TROP QUOI RÉPONDRE AUX QUESTIONS CONCERNANT L'ÉVALUATION DU NIVEAU DE SATISFACTION, DEMANDEZ-LUI DE FAIRE UNE ÉVALUATION GÉNÉRALE DU SERVICE QU'IL A REÇU PENDANT CETTE PÉRIODE DE TEMPS.

SECTION A Services reçus

Q1 Au cours des six derniers mois, lesquelles des activités suivantes avez-vous effectuées en lien avec votre prêt étudiant <**Féd. / Prov.**>? Avez-vous... (LIRE LA LISTE SANS ROTATION / ACCEPTER TOUTES LES RÉPONSES APPLICABLES)

		Aux études (1 010) %	Recouvrement (400) %
a.	Fait une demande pour obtenir un prêt étudiant <**Féd. / Prov.**>		
	• Oui	46	3
	• Non	54	97
	• Nsp/Nrp	<1	0
b.	Reçu un prêt étudiant <**Féd. / Prov.**> (c.-à-d. reçu un paiement)		
	• Oui	49	3
	• Non	50	97
	• Nsp/Nrp	1	<1
c.	Soumis une confirmation d'inscription afin d'obtenir une exemption d'intérêts pendant vos études		
	• Oui	42	4
	• Non	52	96
	• Nsp/Nrp	7	0
d.	Terminé vos études, sans toutefois avoir commencé à rembourser votre prêt étudiant canadien		
	• Oui	12	15
	• Non	87	85
	• Nsp/Nrp	1	<1
e.	Fait des paiements afin de rembourser un prêt étudiant <**Féd. / Prov.**> (inclut les entretiens avec un agent de perceptions)		
	• Oui	40	74
	• Non	60	26
	• Nsp/Nrp	<1	<1
f.	Fait la consolidation de vos prêts ou révisé les modalités de remboursement		
	• Oui	16	25
	• Non	81	73
	• Nsp/Nrp	3	1
g.	Fait une demande d'exemption d'intérêts pour un prêt étudiant <**Féd. / Prov.**>		
	• Oui	24	17
	• Non	72	83
	• Nsp/Nrp	4	<1

SI « OUI » À UN OU L'AUTRE DE Q1d-g, SE QUALIFIE À TITRE DE REMBOURSEMENT / GRÂCE. SINON, SE QUALIFIE EN TANT QU'ÉTUDIANT.

ÉCHANTILLON DE RECOUVREMENT : SE QUALIFIE AUTOMATIQUEMENT À TITRE DE REMBOURSEMENT / GRÂCE (CONTINUER MÊME SI NON/NSP À TOUS LES ÉNONCÉS a-g)

NOTE À L'INTERVIEWEUR :

Avant août 2000, les étudiants recevaient leurs prêts étudiants par le biais des banques ou d'autres institutions financières. Après cette date, les étudiants ont reçu leurs prêts par le biais du Centre de service national de prêts aux étudiants. Par conséquent, il est possible que certaines personnes détiennent différents prêts et qu'elles doivent donc contacter différentes organisations pour poser des questions sur leurs prêts.

VERSION ÉTUDIANTE AUX ÉTUDES DE Q2 :

Q2 Au cours des six derniers mois, avez-vous été en contact avec l'un ou l'autre des organismes suivants par rapport à votre prêt <**Féd. / Prov.**> aux étudiants? Cela inclut tout contact que vous auriez eu par téléphone, en personne, par courriel, par télécopieur ou par courrier régulier. (LIRE LA LISTE SANS ROTATION / ACCEPTER TOUTES LES RÉPONSES APPLICABLES)

		Aux études (391) %	Recouvrement (400) %
a.	**Le Centre de service national de prêts aux étudiants, qui s'occupe des questions concernant l'état de vos prêts, le moment où vous obtiendrez votre argent ou les conditions de remboursement**		
	• Oui	67	N/D
	• Non	31	N/D
	• Nsp/Nrp	2	N/D
b.	**Le numéro de téléphone 1-800 O Canada qui répond aux questions générales comme « Comment puis-je faire une demande de prêt <Féd. / Prov.> aux étudiants? »**		
	• Oui	13	N/D
	• Non	83	N/D
	• Nsp/Nrp	4	N/D
c.	**Le Programme canadien de prêts aux étudiants du gouvernement fédéral qui fournit de l'information sur la situation personnelle des demandeurs, comme les évaluations ou les causes portées en appel**		
	• Oui	24	N/D
	• Non	72	N/D
	• Nsp/Nrp	3	N/D
d.	**Une banque, une coopérative de crédit, une Caisse populaire ou une autre institution financière**		
	• Oui	23	N/D
	• Non	75	N/D
	• Nsp/Nrp	1	N/D
e.	**Un bureau provincial de prêts étudiants qui répond en détails aux questions concernant le processus de demande de prêt et les formulaires**		
	• Oui	46	N/D
	• Non	52	N/D
	• Nsp/Nrp	2	N/D
f.	**Ou une autre personne que vous avez contactée à propos d'un prêt <Féd. / Prov.> aux étudiants**		
	• Oui	27	N/D
	• Non	73	N/D
	• Nsp/Nrp	<1	N/D

À PRÉSENT, LES ÉTUDIANTS PASSENT À L'INTRODUCTION QUI PRÉCÈDE Q3.

VERSION REMBOURSEMENT / GRÂCE DE Q2 :

Q2 Au cours des six derniers mois, avez-vous été en contact avec l'un ou l'autre des organismes suivants par rapport à votre prêt <**Féd. / Prov.**> aux étudiants? Cela inclut tout contact que vous auriez eu par téléphone, en personne, par courriel, par télécopieur ou par courrier régulier (LIRE LA LISTE SANS ROTATION / ACCEPTER TOUTES LES RÉPONSES APPLICABLES)

		Aux études (619) %	Recouvrement (400) %
a.	Le Centre de service national de prêts aux étudiants qui s'occupe des questions comme la consolidation de prêts, l'exemption d'intérêts, faire les paiements et les relevés d'impôts		
	• Oui	91	59
	• Non	8	39
	• Nsp/Nrp	1	2
b.	Le numéro de téléphone 1-800 O Canada, qui répond aux questions générales à propos des prêts étudiants <**Féd. / Prov.**>		
	• Oui	30	18
	• Non	63	78
	• Nsp/Nrp	7	4
c.	Le Programme canadien de prêts aux étudiants du gouvernement fédéral qui fournit de l'information sur la situation personnelle des demandeurs comme les causes portées en appel et l'interprétation des règles		
	• Oui	23	23
	• Non	72	73
	• Nsp/Nrp	5	4
d.	Une banque, une coopérative de crédit, une Caisse populaire ou une autre institution financière		
	• Oui	27	33
	• Non	72	65
	• Nsp/Nrp	<1	2
e.	Un bureau provincial de prêts étudiants		
	• Oui	29	24
	• Non	69	72
	• Nsp/Nrp	2	4
f.	Ou une autre personne que vous avez contactée à propos d'un prêt <**Féd. / Prov.**> aux étudiants		
	• Oui	15	28
	• Non	84	71
	• Nsp/Nrp	1	2
g.	Les Services nationaux de recouvrement ou Revenu Canada qui s'occupent des gens concernant le remboursement de leur prêt <**Féd. / Prov.**> aux étudiants		
	• Oui	12	100
	• Non	86	0
	• Nsp/Nrp	2	0

SI PROVIENT D'UN ÉCHANTILLON AUTRE QUE RECOUVREMENT ET OUI À Q2g. CONSIDÉRER COMME REMBOURSEMENT / GRÂCE

QUOTA DE RECOUVREMENT : SI ÉCHANTILLON DE RECOUVREMENT ET NON/NSP À Q.2g (VERSION REMBOURSEMENT / DÉLAI), REMERCIER ET TERMINER (NE PAS DEMANDER LES ÉNONCÉS A-F).

SI « OUI » À ÉTUDIANT AUX ÉTUDES Q.2a, b, c, e OU À REMBOURSEMENT / GRÂCE Q.2a, b, c, e, g - CONTINUER. SINON, REMERCIER ET TERMINER.

SI ÉCHANTILLON DE RECOUVREMENT ET OUI À Q2.g, DEMANDER SECTION C ET SECTION D.

Pour toutes les questions du sondage, veuillez vous concentrer sur les services que vous avez reçus, au cours des six derniers mois, pour votre prêt <**Féd. / Prov.**> *aux étudiants. Ceci peut inclure le processus de demande de prêt et tout autre contact que vous pourriez avoir eu avec le Centre de service national de prêts aux étudiants, le Programme canadien de prêts aux étudiants ou d'autres organismes du gouvernement du Canada. Veuillez exclure tout service que vous auriez pu recevoir par le biais d'une banque ou de toute autre institution financière ou tout service que vous auriez pu recevoir en lien avec des prêts étudiants provinciaux.*

Q3 Est-ce que vous comprenez ce qu'il y a à inclure et à exclure lorsque vous répondrez aux questions du sondage? (**NOTE À L'INTERVIEWEUR :** ASSUREZ-VOUS QUE LE RÉPONDANT COMPREND CLAIREMENT CE QU'IL Y A À INCLURE ET À EXCLURE DANS SES RÉPONSES)

	Aux études (1 010) %	Recouvrement (400) %
◦ Oui	100	100
◦ Non *(Vérifier/clarifier les points incertains. Si le répondant est toujours dans l'incertitude, remercier et terminer)*	0	0

SECTION B Clients du centre de service national de prêts aux étudiants

DEMANDER LA SECTION B AUX CLIENTS DU CSNPÉ AUX ÉTUDES ET AUX CLIENTS EN GRÂCE / REMBOURSEMENT. DOIT AVOIR RÉPONDU « OUI » À Q2a ET ÊTRE IDENTIFIÉ DANS L'ÉCHANTILLON COMME AYANT EU AFFAIRE AVEC LE FOURNISSEUR DU SERVICE (CHAMP « SECTOR ») POUR RESOLVE. NOTE : CONSIDÉRER TOUS LES CLIENTS EDULINX COMME AYANT EU UN CONTACT AVEC LE FOURNISSEUR DE SERVICE.

Vous avez mentionné que vous avez été en contact avec le Centre de service national de prêts aux étudiants au cours des six derniers mois. Ce centre de service est l'endroit qui traite des questions à propos de l'état de votre prêt, du moment où vous obtiendrez votre argent et du remboursement de votre prêt. J'aimerais maintenant vous poser quelques questions à propos de votre expérience avec cette organisation.

Q4 Pour quelle raison avez-vous contacté le Centre de service national de prêts aux étudiants? Y a-t-il d'autres raisons? (NE PAS LIRE LA LISTE / ACCEPTER TOUTES LES RÉPONSES APPLICABLES)

		Aux études (858) %	Recouvrement (0) %
1.	Versement/réception du paiement du prêt	7	N/D
2.	Paiement/facturation	29	N/D
3.	Exemption d'intérêts/réduction de la dette en remboursement (à la recherche d'aide pour le remboursement)	24	N/D

		Aux études (858) %	Recouvrement (0) %
4.	Révision des modalités	5	N/D
5.	Mise à jour du nom/de l'adresse	2	N/D
6.	Question d'ordre général	19	N/D
7.	Demande de formulaire/de lettre	4	N/D
8.	Traitement/demande de changement	3	N/D
9.	État du prêt	16	N/D
•	Autre	35	N/D
•	Nsp/Nrp	2	N/D

Q5 En pensant aux contacts que vous avez eus, au cours des six derniers mois, avec le Centre de service national de prêts aux étudiants, j'aimerais que vous me disiez dans quelle mesure vous êtes satisfait ou non de chacun des aspects du service suivants. Veuillez utiliser une échelle en 5 points, où 1 signifie que vous êtes très insatisfait et 5 signifie que vous êtes très satisfait. Si quelque chose ne s'applique pas à vous, veuillez tout simplement me le dire. Qu'en est-il de l'aspect suivant...? (LIRE EN ROTATION / RÉPÉTER LES DIRECTIVES AU BESOIN) Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de cet aspect du service?

		Aux études (858) %	Recouvrement (0) %
a.	**Le temps que vous avez dû attendre pour parler avec un représentant du service à la clientèle**		
1.	Très insatisfait	7	
2.	...	8	
3.	...	25	
4.	...	31	N/D
5.	Très satisfait	20	
•	Ne s'applique pas	9	
•	Nsp/Nrp	1	
b.	**La compétence du personnel**		
1.	Très insatisfait	3	
2.	...	5	
3.	...	14	
4.	...	34	N/D
5.	Très satisfait	38	
•	Ne s'applique pas	6	
•	Nsp/Nrp	<1	
c.	**La courtoisie du personnel**		
1.	Très insatisfait	1	
2.	...	4	
3.	...	9	
4.	...	32	N/D
5.	Très satisfait	47	
•	Ne s'applique pas	6	
•	Nsp/Nrp	<1	

		Aux études (858) %	Recouvrement (0) %
d.	**Le fait que le service vous est fourni de manière juste et équitable (CECI SIGNIFIE QUE LA MANIÈRE DONT VOUS AVEZ ÉTÉ SERVI ÉTAIT JUSTE ET ÉQUITABLE, ET NON PAS SI LES RÈGLEMENTS DU PROGRAMME ÉTAIENT JUSTES ET ÉQUITABLES)**		
	1. Très insatisfait	2	
	2. ...	4	
	3. ...	12	
	4. ...	33	N/D
	5. Très satisfait	45	
	• Ne s'applique pas	3	
	• Nsp/Nrp	1	
e.	**Le degré d'informations que vous avez reçues sur le Centre de service national de prêts aux étudiants**		
	1. Très insatisfait	4	
	2. ...	6	
	3. ...	24	
	4. ...	33	N/D
	5. Très satisfait	29	
	• Ne s'applique pas	2	
	• Nsp/Nrp	1	
f.	**La facilité d'accès au service (CECI SIGNIFIE OBTENIR L'ACCÈS AU SERVICE À LA CLIENTÈLE. CELA NE CONCERNE PAS LES RÈGLEMENTS DU PROGRAMME)**		
	1. Très insatisfait	4	
	2. ...	6	
	3. ...	20	
	4. ...	31	N/D
	5. Très satisfait	36	
	• Ne s'applique pas	3	
	• Nsp/Nrp	<1	
g.	**L'accès au service dans la langue officielle de votre choix, soit en français ou en anglais**		
	1. Très insatisfait	1	
	2. ...	1	
	3. ...	5	
	4. ...	13	N/D
	5. Très satisfait	79	
	• Ne s'applique pas	1	
	• Nsp/Nrp	0	

Q6 Je vais maintenant vous lire une liste d'énoncés qui peuvent s'appliquer au service que vous avez reçu, au cours des six derniers mois, de la part du Centre de service national de prêts aux étudiants. J'aimerais savoir dans quelle mesure vous êtes en accord ou en désaccord avec chacun d'eux. Veuillez utiliser une échelle en 5 points, où 1 signifie que vous êtes entièrement en désaccord, et 5 signifie que vous êtes entièrement d'accord. Si quelque chose ne s'applique pas à vous, veuillez me le mentionner. Qu'en est-il de l'énoncé suivant...? (LIRE EN ROTATION / RÉPÉTER LES DIRECTIVES AU BESOIN / ENREGISTRER SÉPARÉMENT « NE S'APPLIQUE PAS » ET « NE SAIT PAS »)

		Aux études (858) %	Recouvrement (0) %
a.	**Le préposé du service était réceptif à vos besoins**		
	1. Entièrement en désaccord	4	
	2. ...	5	
	3. ...	12	
	4. ...	30	N/D
	5. Entièrement en accord	43	
	• Ne s'applique pas	6	
	• Nsp/Nrp	0	
b.	**Le préposé du service a été en mesure de répondre à votre demande au premier contact**		
	1. Entièrement en désaccord	4	
	2. ...	7	
	3. ...	12	
	4. ...	27	N/D
	5. Entièrement en accord	44	
	• Ne s'applique pas	7	
	• Nsp/Nrp	<1	
c.	**Le préposé du service a respecté ses engagements ou ses promesses**		
	1. Entièrement en désaccord	5	
	2. ...	4	
	3. ...	11	
	4. ...	22	N/D
	5. Entièrement en accord	40	
	• Ne s'applique pas	19	
	• Nsp/Nrp	<1	
d.	**Le préposé du service était facile à comprendre**		
	1. Entièrement en désaccord	3	
	2. ...	5	
	3. ...	11	
	4. ...	22	N/D
	5. Entièrement en accord	53	
	• Ne s'applique pas	6	
	• Nsp/Nrp	0	
e.	**Vous avez reçu des réponses complètes à vos questions**		
	1. Entièrement en désaccord	4	
	2. ...	5	
	3. ...	13	
	4. ...	27	N/D
	5. Entièrement en accord	45	
	• Ne s'applique pas	4	
	• Nsp/Nrp	<1	

		Aux études (858) %	Recouvrement (0) %
f.	**Les documents ou les autres informations écrites que vous avez reçus étaient faciles à comprendre**		
	1. Entièrement en désaccord	4	
	2. ...	8	
	3. ...	17	
	4. ...	29	N/D
	5. Entièrement en accord	38	
	• Ne s'applique pas	4	
	• Nsp/Nrp	<1	
g.	**L'information que vous avez reçue était précise**		
	1. Entièrement en désaccord	2	
	2. ...	5	
	3. ...	11	
	4. ...	24	N/D
	5. Entièrement en accord	56	
	• Ne s'applique pas	1	
	• Nsp/Nrp	1	
h.	**Vous et le préposé du service aviez la même compréhension de quelles étaient les prochaines étapes, ce que vous deviez faire et à quel moment les choses se produiraient**		
	1. Entièrement en désaccord	4	
	2. ...	7	
	3. ...	17	
	4. ...	28	N/D
	5. Entièrement en accord	37	
	• Ne s'applique pas	7	
	• Nsp/Nrp	<1	
Demandez seulement si Q4 = #2, #3 ou #4			
i.	**Lorsque vous avez appelé concernant votre problème pour rembourser, le représentant du service vous a expliqué les options disponibles dans votre cas**		
	1. Entièrement en désaccord	4	
	2. ...	9	
	3. ...	15	
	4. ...	23	N/D
	5. Entièrement en accord	35	
	• Ne s'applique pas	11	
	• Nsp/Nrp	2	

Q7 Dans l'ensemble, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la qualité du service que vous avez reçu de la part du Centre de service national de prêts aux étudiants? Veuillez utiliser la même échelle de 5 points, où 1 signifie que vous êtes très insatisfait, et 5 que vous êtes très satisfait.

	Aux études (858) %	Recouvrement (0) %
1. Très insatisfait	3	
2. ...	6	
3. ...	16	N/D
4. ... (**Passer à la Q9**)	38	
5. Très satisfait (**Passer à la Q9**)	37	
• Nsp/Nrp (**Passer à la Q9**)	<1	

Q8 Vous avez indiqué que vous avez été insatisfait du service reçu. Pouvez-vous m'expliquer pourquoi?

	Aux études (234) %	Recouvrement (0) %
◦ Manque de compétence des représentants	17	N/D
◦ Les représentants sont impolis et condescendants	6	N/D
◦ Représentants non serviables / pas assez compréhensifs / n'écoutent pas	20	N/D
◦ Manque d'information et de clarté / mauvaise communication	48	N/D
◦ Mauvaise administration concernant les dossiers (ex. : perte d'information / erreur)	29	N/D
◦ Processus trop long et compliqué	17	N/D
◦ Informations contradictoires dépendant du représentant contacté / aucun suivi	20	N/D
◦ J'ai dû les contacter plusieurs fois afin d'obtenir ce dont j'avais besoin	18	N/D
◦ Les représentants sont difficiles à comprendre / accent	7	N/D
◦ Le système n'est pas très accommodant / pas très flexible	12	N/D
◦ Formulaires / communications écrites trop compliqués	4	N/D
◦ Difficile de rejoindre quelqu'un pour répondre à mes questions	11	N/D
◦ Autre	4	N/D
◦ Nsp/Nrp	7	N/D

Q9 Au cours des six derniers mois, avez-vous eu des problèmes avec le service rendu par le Centre de service national de prêts aux étudiants?

	Aux études (858) %	Recouvrement (0) %
◦ Oui	18	N/D
◦ Non (**Passer à la Q12**)	82	
◦ Nsp/Nrp (**Passer à la Q12**)	<1	

Q10 Quels problèmes de service avez-vous rencontrés au cours des six derniers mois? (NE PAS LIRE / INSCRIRE TOUTES LES MENTIONS)

	Aux études (165) %	Recouvrement (0) %
1. Cela a pris trop de temps pour recevoir l'information dont j'avais besoin	18	N/D
2. J'ai été transféré d'une personne à l'autre	11	N/D
3. J'ai dû m'y prendre à plusieurs reprises pour obtenir l'information que j'avais demandée	26	N/D

		Aux études (165) %	Recouvrement (0) %
4.	J'ai dû les recontacter à répétition pour obtenir l'information ou la réponse à ma demande	18	N/D
5.	C'était difficile de rejoindre le personnel / les lignes téléphoniques étaient occupées	8	N/D
6.	On m'a donné une information erronée	14	N/D
7.	J'ai reçu des informations contradictoires de différentes personnes / sources au CSNPÉ	19	N/D
8.	Ils ont perdu mon formulaire ou de l'information	19	N/D
9.	Employés impolis	7	N/D
10.	Manque de communication / de suivi	33	N/D
11.	Manque d'information	21	N/D
12.	Mauvaise gestion des dossiers / erreurs	23	N/D
13.	Transactions bancaires / retrait d'argent sans préavis	10	N/D
14.	Mauvaise communication avec les représentants / accent	6	N/D
15.	Système pas très accommodant / pas très flexible	11	N/D
16.	N'a pas reçu de prêts à temps (retard)	7	N/D
◦	Autre	2	N/D
◦	Nsp/Nrp	1	N/D

Q11 Dans quelle mesure avez-vous été satisfait avec la façon dont le problème s'est réglé? Veuillez utiliser l'échelle en 5 points, où 1 signifie que vous êtes très insatisfait et 5 que vous êtes très satisfait.

		Aux études (165) %	Recouvrement () %
1.	Très insatisfait	25	N/D
2.	...	12	
3.	...	22	
4.	...	16	
5.	Très satisfait	15	
◦	Nsp/Nrp	11	

DEMANDER Q12 SI Q4 = #3. LES AUTRES, PASSER À LA Q13

Q12 Vous avez mentionné plus tôt que vous avez contacté le Centre de service national de prêts aux étudiants au sujet d'une exemption d'intérêts. Lorsque vous avez appelé le Centre d'appel du Centre de service national de prêts aux étudiants, dans quelle mesure avez-vous été satisfait avec...? Veuillez utiliser une échelle en 5 points, où 1 signifie que vous êtes très insatisfait et 5 signifie que vous êtes très satisfait. Si quelque chose ne s'applique pas à vous, veuillez tout simplement me le dire. Qu'en est-il de l'aspect suivant...?

DEMANDER Q13 SI Q4 = #5, #7. LES AUTRES, PASSER À LA QX1

Q13 Vous avez mentionné plus tôt que vous avez contacté le Centre de service national de prêts aux étudiants, soit pour mettre à jour vos coordonnées ou pour obtenir un formulaire. Lorsque vous avez appelé le Centre d'appel du Centre de service national de prêts aux étudiants, dans quelle mesure avez-vous été satisfait avec...? Veuillez utiliser une échelle en 5 points, où 1 signifie que vous êtes très insatisfait et 5 signifie que vous êtes très satisfait. Si quelque chose ne s'applique pas à vous, veuillez tout simplement me le dire. Qu'en est-il de l'aspect suivant...?

	Aux études %	Recouvrement %
Demander a. si Q4 = #3 et statut de grâce ou de remboursement		
a. Le temps que vous avez dû attendre pour obtenir une décision suite à une demande d'exemption d'intérêts		
	(201)	**(0)**
1. Très insatisfait	5	
2. ...	9	
3. ...	19	N/D
4. ...	30	
5. Très satisfait	27	
• Ne s'applique pas	7	
• Nsp/Nrp	3	
Demander b. si Q4 = #5		
b. La durée de temps que vous avez dû attendre afin que votre adresse et numéro de téléphone soient mis à jour		
	(33)	**(0)**
1. Très insatisfait	<1	
2. ...	0	
3. ...	11	
4. ...	20	N/D
5. Très satisfait	45	
• Ne s'applique pas	10	
• Nsp/Nrp	13	
Demander c. si Q4 = # 5		
c. Vos coordonnées ont-elles été mises à jour?		
• Oui	72	N/D
• Non	28	
Demander d. si Q4= #7		
d. La durée de temps que vous avez dû attendre pour obtenir un formulaire ou une lettre dont vous aviez fait la demande		
	(30)	**(0)**
1. Très insatisfait	3	
2. ...	<1	
3. ...	10	
4. ...	8	N/D
5. Très satisfait	24	
• Ne s'applique pas	0	
• Nsp/Nrp	56	

QX1. LIRE EN ROTATION A ET B ENTRE LES RÉPONDANTS

A. En fonction de votre expérience ou de vos simples impressions, diriez-vous que la priorité des agents du CSNPÉ est de vous aider à respecter vos obligations financières ou de collecter de l'argent auprès de vous. Sur une échelle de -5 à +5, où diriez-vous que la priorité des agents du CSNPÉ se situe présentement? *(Vous pouvez donner n'importe quel chiffre entre -5 et +5)*

- -5 signifie que la priorité la plus haute est accordée à vous aider à respecter vos obligations financières même si cela entraîne des conséquences négatives sur l'argent que le CSNPÉ collecte de vous.
- +5 signifie que la priorité la plus haute est accordée à la collecte d'argent de vous, même si cela entraîne des conséquences négatives sur votre capacité à respecter vos obligations financières.
- 0 est le point milieu et signifie que les deux facteurs reçoivent une importance égale.

	Aux études (419) %	Recouvrement (0) %
-5	18	N/D
-4	4	N/D
-3	6	N/D
-2	6	N/D
-1	1	N/D
0	28	N/D
1	5	N/D
2	4	N/D
3	8	N/D
4	4	N/D
5	10	N/D

B. En fonction de votre expérience ou de vos simples impressions, diriez-vous que la priorité des agents du CSNPÉ est de collecter l'argent que vous leur devez ou de vous aider à respecter vos obligations financières. Sur une échelle de -5 à +5, où diriez-vous que la priorité des agents du CSNPÉ se situe présentement? *(Vous pouvez donner n'importe quel chiffre entre -5 et +5)*

- 15 signifie que la priorité la plus haute est accordée à la collecte de l'argent que vous devez, même si cela entraîne des conséquences négatives sur votre capacité à respecter vos obligations financières.
- +5 signifie que la priorité la plus haute est accordée à vous aider à respecter vos obligations financières même si cela entraîne des conséquences négatives sur l'argent que le CSNPÉ collecte de vous.
- 0 est le point milieu et signifie que les deux facteurs reçoivent une importance égale.

	Aux études (439) %	Recouvrement (0) %
-5	10	N/D
-4	<1	N/D
-3	2	N/D
-2	4	N/D
-1	3	N/D
0	17	N/D
1	6	N/D
2	11	N/D
3	16	N/D
4	13	N/D
5	15	N/D

QX2. Supposons que vous vous trouviez dans une situation où vous sentiez que vous ne pourriez pas faire un paiement sur votre prêt étudiant pour une raison ou une autre. Dans quelle mesure seriez-vous enclin à appeler le CSNPÉ afin de vous renseigner sur les options offertes? Diriez-vous que vous appelleriez (**Lire**) le CSNPÉ?

	Aux études (858) %	Recouvrement (0) %
◦ Certainement (**Passez à la prochaine section**)	61	N/D
◦ Probablement (**Passez à la prochaine section**)	27	N/D
◦ Probablement pas	8	N/D
◦ Certainement pas	1	N/D
◦ Nsp/Nrp (**Passez à la prochaine section**)	2	N/D

QX3. Pourquoi ne seriez-vous pas enclin à appeler le CSNPÉ? (SONDER / INSCRIRE)

	Aux études (81) %	Recouvrement (0) %
◦ Ils ne feraient rien pour m'aider de toute façon	42	N/D
◦ Ne veut pas utiliser le téléphone (trop long)	31	N/D
◦ Utilise une autre façon pour rembourser (prêt personnel)	21	N/D
◦ Je ne pense pas que ça pourrait m'aider	21	N/D
◦ Autre (PRÉCISER)	4	N/D
◦ Nsp/Nrp	9	N/D

SECTION C Grâce et remboursement – Questions supplémentaires

DEMANDER LA SECTION C SI EN PÉRIODE DE REMBOURSEMENT / DE GRÂCE (« OUI » À Q1d, Q1e, Q1f ou Q1g Statut=Grâce). SINON, PASSER À LA SECTION SUIVANTE.

Q14 Avez-vous obtenu un accord de remboursement de prêt accompagné d'une consolidation du Centre de service national de prêts aux étudiants? (**Lire la description si nécessaire**)

	Aux études (619) %	Recouvrement (400) %
◦ Oui	63	28
◦ Non	32	69
◦ Nsp/Nrp	5	3

Q15 Est-ce qu'au moment de consolider vos prêts étudiants, vous saviez clairement quelles étaient vos options de remboursement?

	Aux études (619) %	Recouvrement (400) %
◦ Oui	72	55
◦ Non	20	39
◦ Nsp/Nrp	9	6

SI Non ou Nsp en Q14, PAQ 18

Q16 **Avez-vous signé et retourné l'accord de consolidation de prêts au Centre de service national de prêts aux étudiants?

	Aux études (369) %	Recouvrement (116) %
◦ Oui (**Passer à la Q18**)	78	71
◦ Non	16	22
◦ Not sure (**Passer à la Q18**)	6	7

Q17 **Pourquoi n'avez-vous pas signé et retourné l'accord de consolidation de prêts? (NE PAS LIRE / ACCEPTER PLUSIEURS RÉPONSES / SONDER LES DÉTAILS)

		Aux études (58) %	Recouvrement (27) %
1.	Ne connaissait pas le processus de consolidation / comment consolider des prêts	7	44
2.	N'a pas reçu de formulaire de consolidation	6	26
3.	N'avait pas l'impression d'en avoir besoin	11	7
4.	Ne se sentait pas prêt à s'engager dans une approche de paiement	8	29
•	Autre	71	19
•	Nsp/Nrp	8	20

SI RECOUVREMENT, PASSER À LA Q19

Q18 Avez-vous eu des difficultés à rembourser votre prêt étudiant au cours des six derniers mois?

	Aux études (619) %	Recouvrement (400) %
• Oui	36	N/D
• Non	58	N/D
• Nsp/Nrp	5	N/D

Q19 Le Centre de service national de prêts aux étudiants ou Tricura vous ont-ils contacté par téléphone pour vérifier si vous aviez l'impression que vous pourriez avoir de la difficulté à rembourser vos prêts étudiants gouvernementaux?

	Aux études (619) %	Recouvrement (400) %
• Oui	26	35
• Non	71	64
• Nsp/Nrp	3	1

Q20 Le Centre de service national de prêts aux étudiants vous a-t-il envoyé par la poste les options qui vous étaient disponibles dans le cas où vous auriez des difficultés à rembourser vos prêts étudiants gouvernementaux?

	Aux études (619) %	Recouvrement (400) %
• Oui	46	39
• Non	50	58
• Nsp/Nrp	4	3

SI Q1.g EST « OUI », PASSER À LA Q24

Q21 Selon ce que vous savez, est-ce que le Centre de service national de prêts aux étudiants offre des options dans l'éventualité où vous ne pourriez pas faire vos paiements selon l'échéancier établi?

	Aux études (372) %	Recouvrement (339) %
◦ Oui	62	47
◦ Non (**Passer à la Q24**)	22	46
◦ Nsp/Nrp (**Passer à la Q24**)	16	7

Q22 **(REMBOURSEMENT / GRÂCE) :** Si vous avez de la difficulté à rembourser votre prêt étudiant, quelle(s) forme(s) d'aide le programme offre-t-il? (NE PAS LIRE / SONDER / ACCEPTER TOUT CE QUI S'APPLIQUE)

(RECOUVREMENT) : Quelle(s) forme(s) d'aide le programme offre-t-il? (NE PAS LIRE / SONDER / ACCEPTER TOUT CE QUI S'APPLIQUE)

	Aux études (228) %	Recouvrement (155) %
1. Exemption de payer la portion d'intérêt du prêt pour quelques mois	10	5
2. Exemption de payer le principal pour quelques mois	16	11
3. Exemption d'intérêt	32	32
4. Réduction du montant du paiement et extension de la durée du remboursement (révision des termes)	18	21
◦ Autre	18	18
◦ Ne sait pas s'il y a de l'assistance de disponible	36	35

Q23 Où iriez-vous pour obtenir ou confirmer de l'information concernant l'assistance disponible? (NE PAS LIRE / ACCEPTER PLUSIEURS RÉPONSES / SONDER EN DÉTAIL / SI UN SITE WEB EST MENTIONNÉ, SONDER)

	Aux études (228) %	Recouvrement (155) %
1. Sites Web Ciblétudes ou du Centre de service national de prêts aux étudiants	24	15
2. Site Web de <**Province**>	9	1
3. Site Web – ne peut préciser	18	14
4. Lettre de consolidation	3	2
5. Amis	1	1
6. Bureaux d'aide financière aux étudiants	12	4
7. Le centre d'appel du Centre de service national de prêts aux étudiants	37	31
8. Sites Web Ciblétudes ou du Centre de service national de prêts aux étudiants	17	18
9. Site Web de <**Province**>	6	2
◦ Autre	4	9
◦ Nsp/Nrp	7	23

Q24 À l'heure actuelle, dans quelle mesure comprenez-vous clairement les informations suivantes au sujet de votre prêt étudiant du gouvernement? Veuillez s'il vous plaît me dire si vous pensez que ces informations sont entièrement claires, assez claires, pas très claires ou pas claires du tout. Commençons avec... (LIRE EN ROTATION)

		Aux études (619) %	Recouvrement (400) %
1.	**Le montant total de prêt que vous devez à l'heure actuelle**		
	◦ Entièrement claires	47	53
	◦ Assez claires	32	24
	◦ Pas très claires	14	14
	◦ Pas claires du tout	6	8
	◦ Nsp/Nrp	1	1
2.	**Le taux d'intérêt que vous payez en ce moment**		
	◦ Entièrement claires	30	22
	◦ Assez claires	31	26
	◦ Pas très claires	20	24
	◦ Pas claires du tout	16	26
	◦ Nsp/Nrp	3	2
3.	**Le nombre approximatif d'années qu'il vous faudra pour rembourser entièrement votre prêt étudiant du gouvernement**		
	◦ Entièrement claires	26	26
	◦ Assez claires	31	27
	◦ Pas très claires	23	23
	◦ Pas claires du tout	17	22
	◦ Nsp/Nrp	3	1
4.	****Les options à votre disposition advenant que vous ne soyez pas en mesure d'effectuer les paiements prévus**		
	◦ Entièrement claires	18	14
	◦ Assez claires	37	22
	◦ Pas très claires	29	34
	◦ Pas claires du tout	14	29
	◦ Nsp/Nrp	1	1

Q25 Selon ce que vous en savez ou basé sur vos impressions, lequel des deux énoncés suivants est vrai?

	Aux études (619) %	Recouvrement (400) %
◦ Durant la période de grâce, aucun intérêt ne s'accumule sur mon prêt – ou	53	53
◦ Durant la période de grâce, les intérêts s'accumulent sur mon prêt	36	33
◦ Nsp/Nrp	11	13

DEMANDER SEULEMENT Q26 SI ÉTUDIANT À TEMPS PARTIEL (DE LA LISTE ÉCHANTILLONNALE). SINON, PASSER À LA SECTION SUIVANTE.

Q26 ** Selon ce que vous en savez ou basé sur votre impressions, en pensant seulement à votre prêt aux étudiants à temps partiel, lequel des deux énoncés suivants est vrai?

	Aux études (6) %	Recouvrement (0) %
◦ On doit faire des paiements d'intérêts sur le prêt aux étudiants à temps partiel pendant qu'on est encore aux études	68	N/D
◦ On ne doit faire des paiements d'intérêt sur un prêt aux étudiants à temps partiel seulement après la fin de nos études	32	
◦ Nsp/Nrp	0	

SECTION D Recouvrement

DEMANDER LA SECTION D SEULEMENT SI ÉCHANTILLON DE RECOUVREMENT ET « OUI » À Q.2g (VERSION REMBOURSEMENT / GRÂCE). SINON, PASSER À LA SECTION SUIVANTE.

Vous avez dit qu'au cours des six derniers mois, vous aviez été en contact avec les Services nationaux de recouvrement ou Revenu Canada au sujet du remboursement de votre prêt <**Féd. / Prov.**> *aux étudiants. Je voudrais maintenant vous poser quelques questions sur votre expérience avec cet organisme.*

Veuillez penser seulement à vos contacts relativement à votre prêt <**Féd. / Prov.**> *aux étudiants et pas aux autres prêts ou dettes impayées que vous pourriez avoir. De la même façon, veuillez penser à vos contacts avec les Services nationaux de recouvrement / Revenu Canada, et non pas à des contacts avec d'autres organismes, comme une banque ou une agence de recouvrement privée.*

Q27 Environ combien de fois avez-vous été en contact avec les Services nationaux de recouvrement pendant les six derniers mois? Veuillez inclure tous les types de contacts, que ce soit par téléphone, par télécopieur, par courriel ou par la poste régulière. (INSCRIRE LE NOMBRE DE CONTACTS / NE PAS ACCEPTER DE FOURCHETTE)

	Aux études (0) %	Recouvrement (400) %
◦ 0 **(SI '0', PASSER À LA PROCHAINE SECTION)**	N/D	6
◦ 1 fois		15
◦ 2 fois		19
◦ 3 fois		11
◦ 4 fois et plus		48
◦ Nsp/Nrp		2

Q28 De quelle(s) façon(s) avez-vous été en contact avec les Services nationaux de recouvrement? Est-ce que c'était... (LIRE LA LISTE / ACCEPTER TOUTES LES RÉPONSES)

		Aux études (0) %	Recouvrement (380) %
1.	Par téléphone	N/D	81
2.	Par télécopieur		3
3.	Par courriel		2
4.	Par lettre ou par la poste régulière		60
5.	Ou d'une autre façon? SI OUI, **PRÉCISER**		<1
•	Nsp/Nrp		<1

SI CODE 4 À Q28, DEMANDER Q29. SINON, PASSER À LA Q30

Q29 Vous avez mentionné la poste régulière. Est-ce que les informations que vous avez reçues des Services nationaux de recouvrement étaient claires et compréhensibles?

	Aux études (0) %	Recouvrement (217) %
• Oui	N/D	80
• Non	N/D	18
• Nsp/Nrp	N/D	2

Q30 En pensant aux contacts que vous avez eus au cours des six derniers mois avec les Services nationaux de recouvrement, j'aimerais que vous me disiez dans quelle mesure vous êtes satisfait ou non de chacun des aspects du service suivants. Veuillez utiliser une échelle en 5 points, où 1 signifie que vous êtes très insatisfait et 5 signifie que vous êtes très satisfait. Si quelque chose ne s'applique pas à vous, veuillez tout simplement me le dire. Qu'en est-il de l'aspect suivant...? (LIRE EN ROTATION / RÉPÉTER LES DIRECTIVES AU BESOIN / INSCRIRE SÉPARÉMENT « NE S'APPLIQUE PAS » ET NSP) Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de cet aspect du service?

		Aux études (0) %	Recouvrement (380) %
a.	**Le temps que vous avez dû attendre pour parler avec un représentant du service à la clientèle**		
1.	Très insatisfait	N/D	12
2.	...		10
3.	...		23
4.	...		21
5.	Très satisfait		24
•	Ne s'applique pas		9
•	Nsp/Nrp		<1
b.	**La compétence du personnel**		
1.	Très insatisfait	N/D	12
2.	...		10
3.	...		20
4.	...		25
5.	Très satisfait		28
•	Ne s'applique pas		5
•	Nsp/Nrp		<1

		Aux études (0) %	Recouvrement (380) %
c.	**La courtoisie du personnel**		
	1. Très insatisfait		17
	2. ...		10
	3. ...		15
	4. ...	N/D	20
	5. Très satisfait		35
	◦ Ne s'applique pas		3
	◦ Nsp/Nrp		<1
d.	**Dans quelle mesure vous avez eu l'impression d'être traité de façon juste et équitable dans les circonstances** *(ceci signifie que la manière dont vous avez été servi était juste et équitable, et non pas si les règlements du programme étaient justes et équitables)*		
	1. Très insatisfait		21
	2. ...		11
	3. ...		19
	4. ...	N/D	20
	5. Très satisfait		27
	◦ Ne s'applique pas		3
	◦ Nsp/Nrp		0
e.	**Dans quelle mesure on vous a informé ce que vous devez faire**		
	1. Très insatisfait		21
	2. ...		10
	3. ...		22
	4. ...	N/D	22
	5. Très satisfait		23
	◦ Ne s'applique pas		2
	◦ Nsp/Nrp		<1
f.	**La facilité à rejoindre quelqu'un**		
	1. Très insatisfait		19
	2. ...		13
	3. ...		19
	4. ...	N/D	25
	5. Très satisfait		22
	◦ Ne s'applique pas		3
	◦ Nsp/Nrp		0
g.	**L'accès au service dans la langue officielle de votre choix, soit en français ou en anglais**		
	1. Très insatisfait		3
	2. ...		1
	3. ...		5
	4. ...	N/D	13
	5. Très satisfait		76
	◦ Ne s'applique pas		2
	◦ Nsp/Nrp		1

Q31 Je vais maintenant vous lire une série d'énoncés qui peuvent s'appliquer au service que vous avez reçu, au cours des six derniers mois, de la part des Services nationaux de recouvrement. J'aimerais savoir dans quelle mesure vous êtes en accord ou en désaccord avec chacun d'eux. Veuillez utiliser une échelle en 5 points, où 1 signifie que vous êtes entièrement en désaccord, et 5 signifie que vous êtes entièrement d'accord. Si quelque chose ne s'applique pas à vous, veuillez me le mentionner. Qu'en est-il de l'énoncé suivant...? (LIRE EN ROTATION / RÉPÉTER LES DIRECTIVES AU BESOIN / ENREGISTRER SÉPARÉMENT « NE S'APPLIQUE PAS » ET « NE SAIT PAS »)

		Aux études (0) %	Recouvrement (380) %
a.	**Le préposé du service était réceptif à vos besoins**		
	1. Entièrement en désaccord		17
	2. ...		10
	3. ...		21
	4. ...	N/D	20
	5. Entièrement en accord		27
	• Ne s'applique pas		4
	• Nsp/Nrp		<1
b.	**Le préposé du service a été en mesure de répondre à votre demande au premier contact**		
	1. Entièrement en désaccord		11
	2. ...		9
	3. ...		21
	4. ...	N/D	25
	5. Entièrement en accord		26
	• Ne s'applique pas		7
	• Nsp/Nrp		1
c.	**Le préposé du service a respecté ses engagements ou ses promesses**		
	1. Entièrement en désaccord		11
	2. ...		11
	3. ...		17
	4. ...	N/D	14
	5. Entièrement en accord		30
	• Ne s'applique pas		15
	• Nsp/Nrp		1
d.	**Le préposé du service était facile à comprendre**		
	1. Entièrement en désaccord		9
	2. ...		6
	3. ...		12
	4. ...	N/D	21
	5. Entièrement en accord		48
	• Ne s'applique pas		3
	• Nsp/Nrp		<1
e.	**Vous avez reçu des réponses complètes à vos questions**		
	1. Entièrement en désaccord		12
	2. ...		10
	3. ...		22
	4. ...	N/D	19
	5. Entièrement en accord		32
	• Ne s'applique pas		4
	• Nsp/Nrp		1
f.	**Les documents ou les autres informations écrites que vous avez reçus étaient faciles à comprendre**		
	1. Entièrement en désaccord		5
	2. ...		11
	3. ...		20
	4. ...	N/D	29
	5. Entièrement en accord		32
	• Ne s'applique pas		2
	• Nsp/Nrp		1

		Aux études (0) %	Recouvrement (380) %
g.	**L'information que vous avez reçue était précise**		
	1. Entièrement en désaccord	N/D	6
	2. ...		7
	3. ...		21
	4. ...		25
	5. Entièrement en accord		37
	• Ne s'applique pas		3
	• Nsp/Nrp		2
h.	**Vous et le préposé du service aviez la même compréhension de quelles étaient les prochaines étapes, ce que vous deviez faire et à quel moment les choses se produiraient**		
	1. Entièrement en désaccord	N/D	18
	2. ...		11
	3. ...		22
	4. ...		21
	5. Entièrement en accord		25
	• Ne s'applique pas		3
	• Nsp/Nrp		<1

Q32 Dans l'ensemble, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la qualité du service que vous avez reçu de la part des Services nationaux de recouvrement? Veuillez utiliser la même échelle de 5 points, où 1 signifie que vous êtes très insatisfait, et 5 que vous êtes très satisfait.

	Aux études (0) %	Recouvrement (380) %
1. Très insatisfait	N/D	22
2. ...	N/D	12
3. ...	N/D	24
4. ... (**Passer à la 34**)	N/D	22
5. Très satisfait (**Passer à la Q34**)	N/D	20
• Nsp/Nrp (**Passer à la Q34**)	N/D	<1

Q33 Vous avez indiqué que vous avez été insatisfait du service reçu. Pouvez-vous m'expliquer pourquoi?

Q34 **SI CODES 1-3 EN Q32, DEMANDER :** Pourquoi n'êtes-vous pas plus satisfait de la qualité du service que vous avez reçu de la part des Services nationaux de recouvrement? (NE PAS LIRE / CODER TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT)

	Aux études (0) %	Recouvrement (213) %
1. Cela a pris trop de temps avant de recevoir l'information dont j'avais besoin	N/D	6
2. J'ai été transféré d'une personne à une autre	N/D	11
3. J'ai eu à les contacter plus d'une fois afin d'obtenir ce dont j'avais besoin	N/D	10

		Aux études (0) %	Recouvrement (213) %
4.	Il a été difficile de joindre le personnel/les lignes téléphoniques étaient occupées	N/D	11
5.	On ne m'a pas donné les bonnes informations	N/D	14
6.	J'ai reçu différentes informations de la part de diverses personnes/sources	N/D	16
7.	Problèmes de paiement	N/D	23
8.	Informations perdues	N/D	9
9.	Employés impolis	N/D	36
10.	Manque de suivi	N/D	15
11.	Manque d'information pertinente / clarté	N/D	34
12.	Manque de compréhension / d'écoute	N/D	31
13.	Système pas très accommodant / pas très flexible	N/D	36
•	Autre	N/D	2
•	Nsp/Nrp	N/D	3

SECTION E Personnes ayant fait une demande auprès du PCPÉ

DEMANDER LA SECTION E SEULEMENT AUX PERSONNES AYANT FAIT UNE DEMANDE AUPRÈS DU PCPÉ (« OUI » À Q1.a). SINON, PASSER À LA SECTION SUIVANTE.

J'aimerais maintenant que vous vous concentriez sur l'expérience que vous avez eue lorsque vous avez fait la demande d'un prêt étudiant.

Q35 Avez-vous téléchargé un formulaire de demande de prêt étudiant <**Féd. / Prov.**> par Internet?

		Aux études (433) %	Recouvrement (13) %
•	Oui	71	69
•	Non (**Passer à la Q37**)	28	31
•	Nsp/Nrp (**Passer à la Q37**)	1	0

Q36 Avez-vous soumis le formulaire de demande...? (LIRE)

		Aux études (269) %	Recouvrement (8) %
•	En ligne	77	72
•	Par la poste régulière	20	23
•	Nsp/Nrp	3	5

Q37 **Pour chacun des énoncés suivants, j'aimerais que vous me disiez dans quelle mesure vous êtes en accord ou en désaccord avec chacun d'eux à l'aide d'une échelle en 5 points, où 1 signifie que vous êtes entièrement en désaccord et 5 signifie que vous êtes entièrement d'accord. Si un énoncé ne s'applique pas à vous, veuillez tout simplement me le mentionner. (LIRE / PAS DE ROTATION) Qu'en est-il de l'énoncé suivant...?

		Aux études (433) %	Recouvrement (13) %
a.	**Il a été très facile de trouver des informations sur la manière de faire une demande de prêt étudiant subventionné par le gouvernement**		
	1. Entièrement en désaccord	1	5
	2. ...	5	10
	3. ...	13	3
	4. ...	30	21
	5. Entièrement en accord	51	61
	◦ Ne s'applique pas	<1	0
	◦ Nsp/Nrp	0	0
b.	**Personnellement, j'ai trouvé qu'il était très facile de remplir tous les formulaires de demande**		
	1. Entièrement en désaccord	1	5
	2. ...	10	8
	3. ...	22	0
	4. ...	37	29
	5. Entièrement en accord	29	58
	◦ Ne s'applique pas	1	0
	◦ Nsp/Nrp	0	0

DEMANDER Q38-Q39 UNIQUEMENT AUX DEMANDEURS QUI ONT AUSSI OBTENU UN PRÊT CANADIEN AUX ÉTUDIANTS (« OUI » À LA FOIS À Q1a ET Q1b). SINON, PASSER À LA SECTION SUIVANTE.

Q38 Sur une échelle de 1 à 5 où 1 signifie « très insatisfait » et 5 signifie « très satisfait », dans quelle mesure avez-vous été satisfait des délais entre le moment où vous avez soumis votre première demande de prêt étudiant <**Féd. / Prov.**> et le moment où vous avez été informé des résultats de votre demande? (NOTE À L'INTERVIEWEUR : ENCORE UNE FOIS, EXCLURE LE PROCESSUS D'APPEL)

		Aux études (393) %	Recouvrement (5) %
1.	Très insatisfait	4	14
2.	...	7	0
3.	Neutre	20	0
4.	...	36	17
5.	Très satisfait	32	68
◦	Nsp/Nrp	<1	0

Q39 Et avez-vous reçu votre paiement de prêt étudiant <**Féd. / Prov.**> à temps pour payer vos frais de scolarité sans pénalité?

		Aux études (393) %	Recouvrement (5) %
◦	Oui	70	77
◦	Non	27	23
◦	Nsp/Nrp	3	0

SECTION F Évaluation globale du PCPÉ

DEMANDER À TOUS :

Q40 En tenant compte de tout ce dont nous venons de parler, dans l'ensemble, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la qualité du service que vous avez reçu relativement à vos prêts étudiants <**Féd. / Prov.**>? Veuillez utiliser la même échelle en 5 points, où 1 signifie que vous êtes très insatisfait, et 5 que vous êtes très satisfait.

		Aux études (1 010) %	Recouvrement (400) %
1.	Très insatisfait	4	16
2.	...	5	16
3.	...	20	22
4.	...	36	24
5.	Très satisfait	35	19
•	Nsp/Nrp	<1	3

Q41 Au cours des deux dernières années, est-ce que la qualité du service que vous avez reçu relativement à vos prêts étudiants <**Féd. / Prov.**> s'est améliorée, s'est détériorée ou est demeurée à peu près la même? (ACCEPTER « NE S'APPLIQUE PAS »)

		Aux études (1 010) %	Recouvrement (400) %
1.	Améliorée	13	16
2.	Détériorée	5	15
3.	Demeurée à peu près la même	60	66
•	Ne s'applique pas	20	1
•	Nsp/Nrp	2	2

SECTION G Financement des études postsecondaires

DEMANDER LA SECTION G À TOUS LES RÉPONDANTS.

J'aimerais maintenant vous parler du financement de vos études postsecondaires.

Q42 **SI ÉTUDIANT AUX ÉTUDES (« OUI » À Q1a-c), DEMANDER :** Avez-vous reçu une Subvention canadienne pour études pour l'année scolaire en cours?

SI EN PÉRIODE DE REMBOURSEMENT / RECOUVREMENT (« OUI » À Q1d-g), DEMANDER : Avez-vous déjà reçu une Subvention canadienne pour études?

		Aux études (1 010) %	Recouvrement (400) %
•	Oui	25	25
•	Non (**Passer à la Q46**)	69	67
•	Nsp/Nrp (**Passer à la Q46**)	6	8

Q43 Quelle(s) subvention(s) avez-vous reçue(s)? (NE PAS LIRE / ENREGISTRER TOUTES LES MENTIONS)

		Aux études (236) %	Recouvrement (84) %
1.	Subvention	18	25
2.	Subvention canadienne visant les mesures d'adaptation pour étudiants ayant une incapacité permanente	4	2
3.	Subvention canadienne pour études pour étudiants ayant des personnes à charge	8	7
4.	Subvention canadienne pour études pour étudiantes inscrites au doctorat	0	0
5.	Subvention canadienne pour études pour étudiants à temps partiel dans le besoin	<1	<1
6.	Subvention canadienne pour études à l'intention des étudiants ayant une incapacité permanente	1	0
7.	Subventions pour les droits de scolarité destinées aux étudiantes et étudiants à faible revenu	16	10
8.	Autre	26	33
◦	Nsp/Nrp	31	26

Q44 **SI ÉTUDIANT AUX ÉTUDES (« OUI » À Q1a-c), DEMANDER :** Si vous n'aviez pas reçu une subvention canadienne pour études pour votre année scolaire en cours, laquelle des éventualités suivantes décrit le mieux ce qui vous serait arrivé? Auriez-vous...? (LIRE)

SI EN PÉRIODE DE REMBOURSEMENT / RECOUVREMENT (« OUI » À Q1d-g), DEMANDER : Si vous n'aviez pas reçu une subvention canadienne pour études, laquelle des éventualités suivantes décrit le mieux ce qui vous serait arrivé? Auriez-vous...? (LIRE)

		Aux études (236) %	Recouvrement (84) %
◦	Étudié quand même	72	43
◦	Retardé vos études (**Passer à la Q46**)	19	25
◦	Pas poursuivi d'études postsecondaires du tout (**Passer à la Q46**)	8	27
◦	Nsp/Nrp (**Passer à la Q46**)	1	5

Q45 **SI ÉTUDIANT AUX ÉTUDES, DEMANDER :** Si vous n'aviez pas reçu de subvention canadienne pour études pour votre année scolaire en cours, auriez-vous...? (LIRE EN ROTATION)

SI EN PÉRIODE DE REMBOURSEMENT / GRÂCE OU RECOUVREMENT, DEMANDER : Si vous n'aviez pas reçu de subvention canadienne pour études, auriez-vous...? (LIRE EN ROTATION)

	(SI N'AVAIT PAS REÇU DE SUBVENTION CANADIENNE POUR ÉTUDES)	Aux études (159) %	Recouvrement (42) %
1.	**Réduit votre charge de cours mais étudié à temps plein**		
	◦ Oui	37	30
	◦ Non	61	68
	◦ Ne peut dire	2	2
2.	**Étudié à temps partiel plutôt qu'à temps plein**		
	◦ Oui	22	22
	◦ Non	76	75
	◦ Ne peut dire	3	3
3.	**Étudié dans une autre institution**		
	◦ Oui	21	13
	◦ Non	77	85
	◦ Ne peut dire	2	2
4.	**Étudié dans un autre programme**		
	◦ Oui	12	3
	◦ Non	87	94
	◦ Ne peut dire	1	3
5.	**Travaillé contre rémunération**		
	◦ Oui	68	53
	◦ Non	29	36
	◦ Ne peut dire	3	11
6.	**Emprunté de l'argent d'une banque**		
	◦ Oui	41	42
	◦ Non	54	56
	◦ Ne peut dire	5	2
7.	**Utilisé une marge de crédit**		
	◦ Oui	37	22
	◦ Non	58	78
	◦ Ne peut dire	5	0
8.	**Utilisé des cartes de crédit**		
	◦ Oui	28	31
	◦ Non	70	66
	◦ Ne peut dire	2	3
9.	**Obtenu de l'argent de parents / tuteurs ou d'amis**		
	◦ Oui	53	36
	◦ Non	47	60
	◦ Ne peut dire	0	4
10.	**Aurait étudié plus près de la maison**		
	◦ Oui	36	6
	◦ Non	60	79
	◦ Ne peut dire	4	16

Q46 **SI ÉTUDIANT AUX ÉTUDES (« OUI » À Q1a-c), DEMANDER :** Si vous n'aviez pas reçu un prêt étudiant <**Féd. / Prov.**> pour votre année scolaire en cours, laquelle des éventualités suivantes décrit le mieux ce qui serait arrivé? Auriez-vous...? (LIRE)

SI EN PÉRIODE DE REMBOURSEMENT / GRÂCE OU RECOUVREMENT (« OUI » À d-g), DEMANDER : Si vous n'aviez pas reçu un prêt étudiant <**Féd. / Prov.**>, laquelle des éventualités suivantes décrit le mieux ce qui vous serait arrivé? Auriez-vous...? (LIRE)

	Aux études (1 010) %	Recouvrement (400) %
• Étudié quand même	35	16
• Retardé vos études (**Passer à la Q48**)	39	33
• Pas poursuivi d'études postsecondaires du tout (**Passer à la Q48**)	24	50
• Nsp/Nrp (**Passer à la Q48**)	2	2

Q47 **SI ÉTUDIANT AUX ÉTUDES (« OUI » À Q1a-c), DEMANDER :** Si vous n'aviez pas reçu un prêt étudiant <**Féd. / Prov.**> pour votre année scolaire en cours, auriez-vous...? (LIRE EN ROTATION)

SI EN REMBOURSEMENT / GRÂCE OU RECOUVREMENT (« OUI » À Q1d-g), DEMANDER : Si vous n'aviez pas reçu un prêt étudiant <**Féd. / Prov.**>, auriez-vous...? (LIRE EN ROTATION)

(SI N'AVAIT PAS REÇU DE PRÊT ÉTUDIANT DU CANADA)	Aux études (317) %	Recouvrement (72) %
1. Réduit votre charge de cours mais étudié à temps plein		
• Oui	39	29
• Non	59	67
• Ne peut dire	2	3
2. Étudié à temps partiel plutôt qu'à temps plein		
• Oui	27	39
• Non	72	59
• Ne peut dire	1	2
3. Étudié dans une autre institution		
• Oui	18	27
• Non	80	73
• Ne peut dire	2	0
4. Étudié dans un autre programme		
• Oui	10	19
• Non	89	77
• Ne peut dire	1	4
5. Travaillé contre rémunération		
• Oui	83	83
• Non	17	17
• Ne peut dire	<1	0
6. Emprunté de l'argent d'une banque		
• Oui	56	65
• Non	42	35
• Ne peut dire	2	0
7. Utilisé une marge de crédit		
• Oui	57	61
• Non	42	38
• Ne peut dire	1	1

(SI N'AVAIT PAS REÇU DE PRÊT ÉTUDIANT DU CANADA)	Aux études (317) %	Recouvrement (72) %
8. Utilisé des cartes de crédit		
◦ Oui	41	39
◦ Non	57	60
◦ Ne peut dire	2	2
9. Obtenu de l'argent de parents / tuteurs ou d'amis		
◦ Oui	70	58
◦ Non	29	40
◦ Ne peut dire	2	2
10. Aurait étudié plus près de la maison		
◦ Oui	42	23
◦ Non	54	70
◦ Ne peut dire	4	7

DEMANDER Q48-50 SEULEMENT AUX ÉTUDIANTS ACTUELS (« OUI » Q1a-c). SINON, PASSER À Q51.

Q48 Au cours de votre présente année d'études, dans quelle mesure dépendez-vous de chacune des sources suivantes pour financer vos études? Veuillez utiliser un nombre entre 1 et 5, où 1 signifie que vous dépendrez de façon minime de cette source de financement et 5 que vous en dépendrez fortement. Si vous n'utilisez pas ou n'avez pas du tout accès à la source de financement, veuillez le mentionner. Qu'en est-il de...? (LIRE EN ROTATION)

	Aux études (626) %	Recouvrement (25) %
1. Revenu d'emploi / de travail durant l'année scolaire		
1. Dépend de façon minime	8	9
2. ...	12	27
3. ...	14	3
4. ...	9	18
5. Dépend fortement	16	25
◦ N'utilise pas / N'est pas admissible	40	16
◦ Nsp/Nrp	1	3
2. Économies personnelles		
1. Dépend de façon minime	14	15
2. ...	14	10
3. ...	17	14
4. ...	11	5
5. Dépend fortement	12	2
◦ N'utilise pas / N'est pas admissible	32	51
◦ Nsp/Nrp	1	3
3. Argent des parents / tuteurs / autre parenté		
1. Dépend de façon minime	19	25
2. ...	11	13
3. ...	12	3
4. ...	10	10
5. Dépend fortement	11	12
◦ N'utilise pas / N'est pas admissible	36	34
◦ Nsp/Nrp	1	3

		Aux études (626) %	Recouvrement (25) %
4.	**Argent du conjoint**		
	1. Dépend de façon minime	7	28
	2. ...	2	3
	3. ...	3	19
	4. ...	1	2
	5. Dépend fortement	2	0
	• N'utilise pas / N'est pas admissible	84	46
	• Nsp/Nrp	1	3
5.	**Argent d'amis autre que les parents, le conjoint ou la parenté**		
	1. Dépend de façon minime	13	30
	2. ...	3	6
	3. ...	2	0
	4. ...	1	0
	5. Dépend fortement	<1	7
	• N'utilise pas / N'est pas admissible	80	54
	• Nsp/Nrp	1	3
6.	**Prêt étudiant subventionné par le gouvernement**		
	1. Dépend de façon minime	1	8
	2. ...	4	5
	3. ...	11	8
	4. ...	23	3
	5. Dépend fortement	52	58
	• N'utilise pas / N'est pas admissible	8	15
	• Nsp/Nrp	1	3
7.	**Subvention gouvernementale d'études**		
	1. Dépend de façon minime	5	12
	2. ...	4	8
	3. ...	8	0
	4. ...	9	0
	5. Dépend fortement	18	18
	• N'utilise pas / N'est pas admissible	55	59
	• Nsp/Nrp	1	3
8.	**Bourse d'études**		
	1. Dépend de façon minime	10	12
	2. ...	9	8
	3. ...	10	5
	4. ...	11	5
	5. Dépend fortement	17	23
	• N'utilise pas / N'est pas admissible	41	44
	• Nsp/Nrp	2	3
9.	**Prêt personnel d'une banque ou caisse populaire**		
	1. Dépend de façon minime	12	13
	2. ...	4	8
	3. ...	5	10
	4. ...	3	3
	5. Dépend fortement	4	14
	• N'utilise pas / N'est pas admissible	71	52
	• Nsp/Nrp	1	0

		Aux études (626) %	Recouvrement (25) %
10.	**R.E.E.E.**		
	1. Dépend de façon minime	8	20
	2. ...	2	8
	3. ...	3	0
	4. ...	2	0
	5. Dépend fortement	2	0
	• N'utilise pas / N'est pas admissible	82	67
	• Nsp/Nrp	2	5
11.	**Fiducie scolaire établie par les parents / tuteurs ou autre parenté**		
	1. Dépend de façon minime	8	22
	2. ...	3	3
	3. ...	5	3
	4. ...	3	3
	5. Dépend fortement	4	0
	• N'utilise pas / N'est pas admissible	75	66
	• Nsp/Nrp	1	3
12.	**SCEE (Subvention canadienne pour l'épargne-études)**		
	1. Dépend de façon minime	7	15
	2. ...	2	0
	3. ...	4	3
	4. ...	3	0
	5. Dépend fortement	2	10
	• N'utilise pas / N'est pas admissible	79	69
	• Nsp/Nrp	3	3
13.	**Aide sociale/assistance sociale (bien-être social)**		
	1. Dépend de façon minime	7	10
	2. ...	2	0
	3. ...	5	6
	4. ...	1	5
	5. Dépend fortement	1	15
	• N'utilise pas / N'est pas admissible	83	61
	• Nsp/Nrp	1	3
14.	**Assurance-emploi (AE)**		
	1. Dépend de façon minime	8	5
	2. ...	1	5
	3. ...	2	9
	4. ...	1	5
	5. Dépend fortement	2	24
	• N'utilise pas / N'est pas admissible	84	49
	• Nsp/Nrp	1	3
15.	**Marge de crédit de votre banque ou caisse populaire**		
	1. Dépend de façon minime	8	17
	2. ...	4	22
	3. ...	6	13
	4. ...	5	6
	5. Dépend fortement	6	12
	• N'utilise pas / N'est pas admissible	69	28
	• Nsp/Nrp	1	3

		Aux études (626) %	Recouvrement (25) %
16.	**Cartes de crédit**		
	1. Dépend de façon minime	15	27
	2. ...	10	3
	3. ...	10	5
	4. ...	6	8
	5. Dépend fortement	5	0
	• N'utilise pas / N'est pas admissible	53	54
	• Nsp/Nrp	1	3
17.	**Employeur**		
	1. Dépend de façon minime	6	17
	2. ...	4	21
	3. ...	6	0
	4. ...	3	12
	5. Dépend fortement	8	18
	• N'utilise pas / N'est pas admissible	71	30
	• Nsp/Nrp	1	3

Q49 Au cours de votre présente année d'étude, quelle sera votre principale source de financement pour vos études? (NE PAS LIRE. INSCRIRE UNE SEULE RÉPONSE)

		Aux études (626) %	Recouvrement (25) %
1.	Revenu d'emploi / de travail durant l'année scolaire	16	22
2.	Économies personnelles	6	0
3.	Argent des parents / tuteurs / autre parenté	4	2
4.	Argent du conjoint	1	0
5.	Argent d'amis autre que les parents, le conjoint ou la parenté	1	2
6.	Prêt étudiant subventionné par le gouvernement	62	43
7.	Subvention gouvernementale d'études	1	0
8.	Bourse d'études	1	0
9.	Prêt personnel d'une banque ou caisse populaire	<1	0
10.	R.E.E.E.	<1	0
11.	Fiducie scolaire établie par les parents / tuteurs ou autre parenté	0	0
12.	SCEE (Subvention canadienne pour l'épargne-études)	<1	0
13.	Aide sociale/assistance sociale (bien-être social)	<1	0
14.	Assurance-emploi (AE)	<1	10
15.	Marge de crédit de votre banque ou caisse populaire	2	2
16.	Cartes de crédit	<1	0
17.	Employeur	1	0
•	Nsp/Nrp	4	21

Q50 Quand avez-vous appris la première fois de la disponibilité de prêts et de bourses pour aider les gens à réaliser des études postsecondaires? (LIRE / ACCEPTER UNE RÉPONSE)

		Aux études (626) %	Recouvrement (25) %
1.	Avant le secondaire	12	5
2.	À l'école secondaire	58	50
3.	Au moment de faire application pour les études postsecondaires	18	24
4.	Après vous être inscrit aux études postsecondaires	9	21
*	Pas de réponse / ne sait pas	2	0

Q51 Au cours des 12 derniers mois, avez-vous cherché quelque information que ce soit imprimée ou électronique sur le financement des études postsecondaires?

		Aux études (1 010) %	Recouvrement (400) %
*	Oui	47	25
*	Non (**Passer à la Q61**)	52	75
*	Nsp/Nrp (**Passer à la Q61**)	1	0

Q52 La dernière fois que vous avez cherché de l'information sur de l'aide financière aux étudiants, où avez-vous cherché? Quelles sources d'information avez-vous utilisées, visitées ou contactées? (NE PAS LIRE / INSCRIRE TOUTES LES MENTIONS)

		Aux études (444) %	Recouvrement (93) %
1.	Site Web du gouvernement du Canada	9	15
2.	Site Web Ciblétudes ou du Centre national des services de prêts étudiants	34	29
3.	Site Web <Province>	35	14
4.	Internet / Web (non précisé)	34	42
5.	Publications du Programme canadien de prêts aux étudiants	1	2
6.	Publications provinciales	<1	0
7.	Centre de service national de prêts aux étudiants Call Centre	6	12
8.	Publications ou sites Web des établissements d'enseignement postsecondaire	15	7
9.	Professeurs et conseillers de l'école secondaire	1	0
10.	Banques / Caisses populaires / institutions financières	4	10
11.	Parents / tuteurs / bouche à oreille	5	1
12.	Bulletins d'information sur les études postsecondaires	0	4
13.	Bureau d'aide financière au Cégep / Université	14	13
*	Autre	5	16
*	Nsp/Nrp	2	1

SI LES SITES CIBLÉTUDES / CSNPÉ NON MENTIONNÉS EN Q52, DEMANDER Q53. ENSUITE, PASSER À LA Q58. LES AUTRES, PASSER À LA Q54

Q53 Pourquoi n'avez-vous pas accédé aux sites Web de Ciblétudes ou du Centre de service national de prêts aux étudiants? (NE PAS LIRE / SONDER / PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)

		Aux études (279) %	Recouvrement (66) %
1.	Pas au courant du site Web	54	49
2.	Pas d'ordinateur	1	2
3.	Internet non disponible / pas d'accès	1	8
4.	Ne sait pas comment l'utiliser	1	1
5.	Aucun besoin de l'utiliser	16	17
6.	Information pas assez claire	1	0
7.	Site Web pas convivial	2	2
8.	Préfère parler à quelqu'un pour avoir de l'information	3	2
9.	J'ai utilisé le site Web de ma province	3	5
10.	Trop occupé, n'a pas pensé à ça	2	1
11.	Pas certain si a visité ou non	4	2
12.	Autre	2	1
•	Aucune réponse / ne sait pas	9	16
•	Non applicable	7	1

Q54 En utilisant une échelle de 1 à 5 *(où 1 signifie « très insatisfait » et 5 signifie « très satisfait »)*, dans quelle mesure avez-vous été satisfait de l'information fournie sur les sites Web de Ciblétudes ou du Centre de service national de prêts aux étudiants?

		Aux études (165) %	Recouvrement (27) %
1.	Très insatisfait	3	2
2.	...	6	6
3.	Neutre	28	53
4.	...	37	15
5.	Très satisfait	26	20
•	Nsp/Nrp	<1	4

SI LA RÉPONSE EST « 1 » OU « 2 », DEMANDER Q55; SINON, PASSER À LA Q56.

Q55 Pourquoi avez-vous été insatisfait du genre d'information fournie sur les sites Web de Ciblétudes ou du Centre de service national de prêts aux étudiants? (NE PAS LIRE / SONDER / PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)

		Aux études (18) %	Recouvrement (3) %
1.	Pas assez d'information	25	0
2.	Je n'ai pas trouvé les réponses dont j'avais besoin	50	72
3.	L'information trouvée n'était pas claire / mêlante	70	45

	Aux études (18) %	Recouvrement (3) %
4. Système en panne	8	28
5. Autre	12	0
• Aucune réponse / ne sait pas	0	0
• Non applicable	0	0

Q56 Dans l'ensemble, dans quelle mesure vous a-t-il été difficile ou facile de trouver ou obtenir l'information que vous cherchiez sur le site Web? Diriez-vous que cela a été...? (LIRE)

	Aux études (165) %	Recouvrement (27) %
• Très facile	26	20
• Plutôt facile	49	20
• Plutôt difficile	17	46
• Très difficile	7	10
• Nsp/Nrp	<1	4

Q57 Dans l'ensemble, diriez-vous que vous avez été en mesure de trouver ce que vous aviez besoin lorsque vous visitiez le site Web Ciblétudes ou le Centre de service national de prêts aux étudiants? Diriez-vous...? (LIRE)

	Aux études (165) %	Recouvrement (27) %
• Tout ce dont vous aviez besoin	21	4
• Presque tout ce dont vous aviez besoin	51	35
• Une partie de ce dont vous aviez besoin	26	53
• Rien de ce dont vous aviez besoin	2	8
• Nsp/Nrp	<1	0

Q58 Dans l'ensemble, quelle source d'information sur l'aide financière aux étudiants avez-vous trouvée la plus utile? (NE PAS LIRE / INSCRIRE UNE SEULE MENTION.)

	Aux études (444) %	Recouvrement (93) %
1. Site Web du gouvernement du Canada	2	6
2. Site Web Ciblétudes ou Centre national des services de prêts étudiants	13	15
3. Site Web <Province>	21	2
4. Internet / Web (non précisé)	9	15
5. Publications du Programme canadien de prêts aux étudiants	1	5
6. Publications provinciales	<1	0
7. Le centre d'appel du Centre de service national de prêts aux étudiants	10	5
8. Publications ou sites Web des établissements d'enseignement postsecondaire	6	2

	Aux études (444) %	Recouvrement (93) %
9. Professeurs et conseillers de l'école secondaire	4	0
10. Banques / Caisses populaires / institutions financières	<1	1
11. Parents / tuteurs / bouche à oreille	3	2
12. Bulletins d'information sur les études postsecondaires	<1	4
13. Autre	15	18
◦ Nsp/Nrp **(Passer à la Q60)**	18	24

Q59 Quelle source d'information a été la deuxième plus utile? (NE PAS LIRE / INSCRIRE UNE SEULE MENTION)

	Aux études (362) %	Recouvrement (68) %
1. Site Web du gouvernement du Canada	2	3
2. Site Web Ciblétudes ou Centre national des services de prêts étudiants	8	2
3. Site Web <Province>	12	8
4. Internet / Web (non précisé)	9	4
5. Publications du Programme canadien de prêts aux étudiants	<1	0
6. Publications provinciales	<1	5
7. Le centre d'appel du Centre de service national de prêts aux étudiants	4	14
8. Publications ou sites Web des établissements d'enseignement postsecondaire	4	0
9. Professeurs et conseillers de l'école secondaire	2	0
10. Banques / Caisses populaires / institutions financières	1	7
11. Parents / tuteurs / bouche à oreille	7	2
12. Bulletins d'information sur les études postsecondaires	<1	0
13. Autre	11	11
◦ Nsp/Nrp **(Passer à la Q60)**	37	44

Q60 **Dans l'ensemble, dans quelle mesure les renseignements que vous avez trouvés vous ont-ils été utiles pour faire des choix en matière de financement de vos études postsecondaires? Diriez-vous qu'ils ont été...?

	Aux études (444) %	Recouvrement (93) %
◦ Très utiles	48	23
◦ Plutôt utiles	42	42
◦ Pas très utiles	7	13
◦ Pas du tout utiles	2	18
◦ Nsp/Nrp	<1	4

Q61 **Dans quelle mesure comprenez-vous bien la façon avec laquelle le gouvernement détermine si vous obtenez ou non un prêt étudiant et combien d'argent vous obtenez? Diriez-vous que vous le comprenez...?

	Aux études (1 010) %	Recouvrement (400) %
• Très bien	20	17
• Plutôt bien	48	42
• Pas très bien	21	27
• Pas bien du tout	11	14
• Nsp/Nrp	<1	1

DEMANDER À TOUS LES RÉPONDANTS

Q62 Êtes-vous au courant que vous pouvez vérifier l'état de votre compte à CanLearn.ca?

	Aux études (1 010) %	Recouvrement (400) %
• Oui	52	37
• Non	47	63
• Nsp/Nrp	1	<1

Q63 **S'ils étaient disponibles, quels services Internet interactifs et sécuritaires utiliseriez-vous parmi les suivants, concernant votre prêt étudiant? (Si oui, préciser « certainement » ou « probablement »)

		Aux études (1 010) %	Recouvrement (400) %
1.	**Vérifier l'état de votre compte**		
	• Oui certainement	61	56
	• Oui probablement	32	29
	• Non	7	14
	• Nsp/Nrp	<1	1
2.	**Vérifier votre solde restant**		
	• Oui certainement	65	62
	• Oui probablement	28	24
	• Non	7	14
	• Nsp/Nrp	<1	1
3.	**Vérifier votre historique de paiement**		
	• Oui certainement	59	59
	• Oui probablement	31	22
	• Non	9	19
	• Nsp/Nrp	1	1

		Aux études (1 010) %	Recouvrement (400) %
4.	**Effectuer votre changement d'adresse**		
	◦ Oui certainement	62	61
	◦ Oui probablement	22	18
	◦ Non	16	21
	◦ Nsp/Nrp	<1	1
5.	**Faire une demande d'exemption d'intérêts**		
	◦ Oui certainement	55	57
	◦ Oui probablement	25	18
	◦ Non	19	23
	◦ Nsp/Nrp	2	2
6.	**Effectuer un paiement unique de prêt**		
	◦ Oui certainement	44	42
	◦ Oui probablement	28	19
	◦ Non	26	37
	◦ Nsp/Nrp	1	2
7.	**Clavarder en direct avec un prépose du CSNPÉ**		
	◦ Oui certainement	23	31
	◦ Oui probablement	24	21
	◦ Non	52	46
	◦ Nsp/Nrp	1	2
8.	**Faire une demande de révision de votre échéancier**		
	◦ Oui certainement	36	45
	◦ Oui probablement	33	23
	◦ Non	30	29
	◦ Nsp/Nrp	1	3

SECTION H Questions démographiques

DEMANDER À TOUS :
Je n'ai plus que quelques questions à vous poser à des fins statistiques uniquement.

Q64 Quel est le niveau de scolarité le plus élevé que vous ayez complété? (LIRE LA LISTE AU BESOIN)

		Aux études (1 010) %	Recouvrement (400) %
1.	Études primaires/élémentaires	0	0
2.	Quelques années d'études secondaires	<1	3
3.	Diplôme d'études secondaires	15	11
4.	Une partie de la formation professionnelle, technique, collégiale/CÉGEP	18	16
5.	Diplôme de formation professionnelle, technique, collégiale/CÉGEP	19	36
6.	Quelques années de formation universitaire	23	11
7.	Diplôme universitaire	18	20
8.	Études supérieures ou diplôme d'une école de profession	6	3
SPONTANÉ			
◦	Refus	<1	0

Q65 Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux votre situation d'emploi et d'études actuelle? Laquelle des catégories suivantes s'applique le mieux à vous? (NE PAS FAIRE DE ROTATION DE LA LISTE / N'ACCEPTEZ QU'UNE SEULE RÉPONSE)

		Aux études (1 010) %	Recouvrement (400) %
1.	Vous étudiez à temps plein et vous êtes sans emploi	28	2
2.	Vous étudiez à temps plein et vous travaillez moins de 20 heures par semaine	18	2
3.	Vous étudiez à temps plein et vous travaillez plus de 20 heures par semaine	5	3
4.	Vous étudiez à temps partiel et vous êtes sans emploi	2	1
5.	Vous étudiez à temps partiel et vous travaillez moins de 20 heures par semaine	2	2
6.	Vous étudiez à temps partiel et vous travaillez plus de 20 heures par semaine	3	3
7.	Vous n'êtes pas aux études et vous travaillez (SI NÉCESSAIRE : plus ou moins de 20 heures)	33	67
•	Vous n'êtes pas aux études et vous ne travaillez pas	9	21
SPONTANÉ			
•	Refus	<1	<1

Q66 Vous considérez-vous comme étant une personne autochtone? (SI LE RÉPONDANT DEMANDE POUR UNE DÉFINITION, DITES : Autochtone fait référence aux Indiens inscrits, aux Indiens non inscrits, aux Métis et aux groupes Inuits)

	Aux études (1 010) %	Recouvrement (400) %
• Oui	6	9
• Non	94	90
• Nsp/Nrp	<1	<1

Q67 L'an dernier, approximativement, quel a été votre revenu total <u>personnel</u>, avant impôts, excluant l'argent que vos parents / tuteurs ou d'autres vous ont donné? (LIRE)

		Aux études (1 010) %	Recouvrement (400) %
• Aucun revenu		7	6
• Moins de 5 000 $	Pouvez-vous me dire plus précisément quel a été votre revenu <u>personnel</u> avant impôts?	22	4
• 5 000 $ à 10 000 $		22	8
• 10 001 $ à 15 000 $		11	18
• 15 001 $ à 20 000 $		8	15
• 20 001 $ à 25 000 $		6	11
• Plus de 25 000 $		12	32
• Nsp/Nrp		12	7

Q68 Est-ce que vous habitez présentement avec un parent ou un tuteur?

	Aux études (1 010) %	Recouvrement (400) %
◦ Oui	39	15
◦ Non	61	85
◦ Refus	<1	1

DEMANDER Q69 AUX DEMANDEURS QUI N'ONT PAS OBTENU UN PRÊT ET À CEUX QUI ONT FAIT UNE DEMANDE SUR L'INTERNET

Q69 Le Programme canadien de prêts aux étudiants révise constamment son programme afin de l'améliorer. Pourrions-nous vous contacter de nouveau afin d'obtenir davantage de commentaires sur le programme et son efficacité?

	Aux études (235) %	Recouvrement (10) %
◦ Oui	90	94
◦ Non (**Passer au remerciement**)	10	6

Q70 **(NEW)** Pour que le Programme puisse vous contacter à nouveau, pouvons-nous fournir seulement votre nom et numéro de téléphone à RHDSC qui dirige cette étude? Ces informations demeureront entièrement confidentielles et ne seront utilisées pour vous appeler et obtenir vos réactions sur le programme de prêts étudiants et son efficacité.

	Aux études (215) %	Recouvrement (9) %
◦ Oui	94	100
◦ Non (**Passer au remerciement**)	6	0

Q71 Pouvons-nous aussi leur communiquer votre adresse de courriel?

	Aux études (202) %	Recouvrement (9) %
◦ Oui (inscrire)	61	81
◦ Non	39	19

Q72 Tel que nous l'avons mentionné au début du sondage, nous aimerions lier certaines de vos informations provenant du Programme canadien de prêts aux étudiants à vos réponses de sondage. Ces informations seront utilisées seulement à des fins d'analyse pour cette recherche. Encore une fois, les informations que vous fournirez dans ce sondage seront traitées conformément à la loi sur la protection de la vie privée. Nous donnez-vous l'autorisation de lier vos réponses de sondage à vos informations du PCPÉ?

	Aux études (202) %	Recouvrement (9) %
◦ Oui	85	100
◦ Non	15	0

Nous vous remercions d'avoir participé à ce sondage. Si vous désirez obtenir de l'information sur ce sondage, vous pouvez en faire la demande au ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences, en vertu de la Loi sur l'accès à l'information. Désirez-vous obtenir de plus amples renseignements sur la façon de procéder?

SI OUI, CONTINUER. SI NON : REMERCIER ET TERMINER L'ENTREVUE.

Pour obtenir une copie du rapport, veuillez en faire la demande par écrit à :

Richard Boczkowski
Programme canadien de prêts aux étudiants
200, rue Montcalm, Tour 2, 1er étage
Gatineau, Québec K1A 0J9

Lorsque vous faites une demande de renseignements, veuillez indiquer le nom de l'étude : Programme de prêts étudiants du Canada : Sondage 2007 sur la satisfaction de la clientèle. Les directives sur la façon d'obtenir ces renseignements sont précisées dans une publication gouvernementale intitulée InfoSource, dont vous pouvez vous procurer une copie dans tous les Centres de service Canada. InfoSource est également disponible à l'adresse suivante http://infosource.gc.ca

ENREGISTRER SELON VOS OBSERVATIONS OU SUR L'ENSEMBLE DES DONNÉES :

Q73 Sexe

	Aux études (1 010) %	Recouvrement (400) %
◦ Homme	40	40
◦ Femme	60	60

Q74 Province/région

	Aux études (1 010) %	Recouvrement (400) %
◦ Terre-Neuve / Labrador	4	5
◦ Île-du-Prince-Édouard	1	2
◦ Nouvelle-Écosse	4	7
◦ Nouveau-Brunswick	6	10
◦ Québec	<1	2

	Aux études (1 010) %	Recouvrement (400) %
• Ontario	48	27
• Manitoba	4	3
• Saskatchewan	3	3
• Alberta	12	12
• Colombie-Britannique	17	29
• Yukon	0	<1
• Territoires du Nord-Ouest	0	0
• Nunavut	0	0

Q75 Langue de l'entrevue

	Aux études (1 010) %	Recouvrement (400) %
• Anglais	98	97
• Français	2	3

VARIABLE	VARNUM
AGE	1
PROVINCE	2
CONSOLIDATION_TYPE	3
MASKED SIN	4
ADDRESS	5
FNAME	6
MNAME	7
LNAME	8
COMMUNITY_CITY	9
POSTAL_CODE	10
PHONE	11
MARITAL_STATUS	12
FULLORPART	13
SECTOR	14
EXPERIENCED	15
PAID_IN_FULL	16
STATUS	17
NUM_TIMES_CONTACTED_6MONTHS	18
DUPLICATE SINs	19
CASE_MANAGED_6MONTHS	20
CASE_MANAGED_EVER	21
COLLECTIONS_CSLP	22
COLLECTIONS_SP	23
COLLECTIONS_BOTH	24
RANDOM	25
GENDER	26

HRSD Canada Student Loans Program
2007 Client Satisfaction Research

Project: 642-024
January, 2007
Version 3 (January 16)

Hello, may I speak to _____ (INSERT CLIENT'S NAME)

IF NOT AVAILABLE, ARRANGE CALL-BACK OR GET NEW NUMBER WHERE PERSON CAN BE REACHED. IF NECESSARY, EXPLAIN:

I am calling from Créatec, a public opinion research company. We are conducting a survey with current and former post-secondary education students on behalf of the Department of Human Resources and Social Development, formerly known as HRDC. (DO NOT MENTION THE CANADA STUDENT LOANS PROGRAM. IF ASKED, SURVEY IS ABOUT EDUCATION SERVICES).

WHEN SPEAKING TO CLIENT, CONTINUE:

Hello, my name is _____. I'm calling on behalf of the Department of Human Resources and Social Development, or HRSD, which is the federal government department responsible for the Canada Student Loans Program. I am calling from Créatec, a public opinion research company that is conducting this survey. The purpose is to explore issues related to the quality of service provided to people that have Canada Student Loans. The information collected may also be used by the Department as part of a formal evaluation of the Canada Student Loans Program. Your name was given to us by HRSD as someone who has one or more Canada Student Loans.

Would you like me to continue in English or French? (CONTINUE IN LANGUAGE OF CHOICE)

- English ..... ❍
- French ..... ❍

Your participation in this survey is voluntary, but would be extremely helpful. Your dealings with the government will not be affected in any way whether or not you choose to participate. All information is being collected under the authority of the *Department of Human Resources and Skills Development Act* and the *Canadian Student Financial Assistance Act*. For quality purposes, this call may be monitored. The information you provide in this survey will be administered in accordance with the applicable privacy laws. This survey is registered with the national survey registration system (1-800-554-9996, project number 642-024).

At the end of the survey we will ask your permission to link to your survey responses some of your Canada Student Loans Program information. These information will be used only for analysis purposes in this research. In the report, people's responses will be grouped together so that it will not be possible to identify individual answers.

By answering this survey, you will help the Student Loans Program improve the quality of service it provides. Your contribution will make a difference. Would you be willing to take part in this survey?

We can do it now, or is there a better time?

- Yes, now ..... ❍ **CONTINUE**
- Yes, call later..... ❍ **SPECIFY DATE/TIME**

  Date: _____ Time: _____
- Refused..... ❍ **THANK AND DISCONTINUE**

INTERVIEWER NOTES:

IF RESPONDENT ASKS, TELL THEM THE LENGTH OF THE SURVEY VARIES DEPENDING ON THE SERVICE THAT PEOPLE OBTAINED IN RELATION TO THEIR STUDENT LOAN. THE SURVEY IS BETWEEN 15-20 MINUTES IN LENGTH.

IF RESPONDENT ASKS HOW WE GOT HIS/HER NAME, INDICATE THAT IT WAS OBTAINED FROM A LIST OF PEOPLE PROVIDED BY HRSD WHO HAVE STUDENT LOANS.

IF RESPONDENT QUESTIONS VALIDITY OF THE SURVEY, PLEASE ASK HIM/HER TO CALL RICHARD BOCZKOWSKI OF HRSD AT: (819) 934-4052 OR HAVE RICHARD CALL RESPONDENT.

WHEN THE ACRONYM IS USED FOR HUMAN RESOURCES AND SOCIAL DEVELOPMENT CANADA (HRSD), ENSURE THAT RESPONDENTS CLEARLY UNDERSTAND WHAT IS MEANT BY THIS. REPEAT NAME IN FULL IF REQUIRED. IF NECESSARY, CLARIFY THAT THIS IS THE DEPARTMENT FORMERLY CALLED HRDC (HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT CANADA).

IF RESPONDENT FROM A SAMPLE LIST DOES NOT ACKNOWLEDGE HAVING DEALT WITH THAT SERVICE PROVIDER (E.G. RESOLVE OR EDULINX, WHERE INDIVIDUAL DOES NOT RECALL HAVING DEALT WITH NSLSC), HE/SHE SHOULD COMPLETE THE OVERALL MODULE ONLY (SINCE THEY DO HOLD A CSLP LOAN), BUT NOT THE NSLSC MODULE.

THE SATISFACTION SCALE RESPONSE CATEGORIES (VERY SATISFIED...VERY DISSATISFIED) ARE REPETITIVE. ADJUST REPETITION FREQUENCY TO ENSURE CLARITY BUT AVOID TEDIUM.

IF RESPONDENT HAD MULTIPLE DEALINGS IN PAST SIX MONTHS AND IS UNSURE HOW TO ANSWER SATISFACTION QUESTIONS, TELL HIM/HER TO AVERAGE OUT THE SERVICE RECEIVED IN THIS TIME PERIOD.

SECTION A Services Received

Q1 During the last six months, which of the following activities apply to you with respect to your <**Fed. or Prov.**> Student Loan? Did you... (READ BUT DO NOT ROTATE / ACCEPT ALL THAT APPLY)

	READ	Yes	No	Dk/Na
a.	Apply for a <**Fed. or Prov.**> Student Loan.	❍	❍	❍
b.	Receive a <**Fed. or Prov.**> Student Loan (i.e. received payment).	❍	❍	❍
c.	Submit a Confirmation of Enrolment to receive interest-free status while still in school.	❍	❍	❍
d.	Complete your studies, but have not yet started to repay a Canada Student Loan.	❍	❍	❍
e.	Make payments to repay a <**Fed. or Prov.**> Student Loan (includes dealing with a Collections agent).	❍	❍	❍
f.	Consolidated your loans or revised the terms of repayment.	❍	❍	❍
g.	Apply for interest relief for a <**Fed. or Prov.**> Student Loan.	❍	❍	❍

IF 'YES' AT ANY Q1d-g, QUALIFIES AS REPAYMENT/GRACE. OTHERWISE, QUALIFIES AS STUDENT.

COLLECTIONS SAMPLE: AUTOMATICALLY QUALIFIES AS REPAYMENT / GRACE (CONTINUE EVEN IF NO/DK TO ALL STATEMENTS a-g)

NOTE TO THE INTERVIEWER:

Before August 2000, students received their Student Loans from banks and other financial institutions. After this, people received their loans through the National Student Loans Service Centre. As a result, people can have different types of loans and might contact different organizations to ask questions about their loans.

IN-STUDY STUDENT VERSION OF Q2:

Q2 In the last six months, were you in contact with any of the following regarding your <**Fed. or Prov.**> Student Loan? This includes contact by phone, in person, email, fax or an exchange of mail. (READ BUT DO NOT ROTATE / ACCEPT ALL THAT APPLY)

	READ	Yes	No	Dk/Na
a.	The National Student Loans Service Centre, which deals with questions about the status of loans, when do you get your money or repayment conditions	❍	❍	❍
b.	The 1-800 O Canada phone number, which answers general questions, such as how do you apply for a <**Fed. or Prov.**> Student Loan	❍	❍	❍
c.	The Canada Student Loans Program at the Government of Canada, which provides information about personal situations, such as assessments or appeals	❍	❍	❍
d.	A bank, credit union, Caisse populaire, or other financial institution	❍	❍	❍

	READ	Yes	No	Dk/Na
e.	A provincial student loan office, which answers detailed questions about the application process and forms	❍	❍	❍
f.	Or contact with someone else regarding a <**Fed. or Prov.**> Student Loan	❍	❍	❍

STUDENTS NOW SKIP TO INTRODUCTION BEFORE Q3

REPAYMENT/GRACE VERSION OF Q2:

Q2 In the last six months, were you in contact with any of the following regarding your <**Fed. or Prov.**> Student Loan? This includes contact by phone, in person, email, fax or an exchange of mail. (READ BUT DO NOT ROTATE / ACCEPT ALL THAT APPLY)

	READ	Yes	No	Dk/Na
a.	The National Student Loans Service Centre, which deals with issues like loan consolidation, interest relief, making payments, and tax statements	❍	❍	❍
b.	The 1-800 O Canada phone number, which answers general questions about <**Fed. or Prov.**> Student Loans	❍	❍	❍
c.	The Canada Student Loans Program at the Government of Canada, which provides information about personal situations, such as appeals and the interpretation of rules	❍	❍	❍
d.	A bank, credit union, Caisse populaire, or other financial institution	❍	❍	❍
e.	A provincial student loan office	❍	❍	❍
f.	Or contact with someone else regarding a <**Fed. or Prov.**> Student Loan	❍	❍	❍
g.	National Collection Services or Revenue Canada which deals with people regarding the repayment of their <**Fed. or Prov.**> Student Loan	❍	❍	❍

IF NOT COLLECTIONS SAMPLE AND YES TO Q2.g, CONSIDER AS REPAYMENT / GRACE

COLLECTIONS QUOTA: IF COLLECTIONS SAMPLE AND NO/DK AT Q.2g (REPAYMENT/GRACE VERSION), THANK AND TERMINATE (DO NOT ASK REMAINING STATEMENTS A-F)

IF 'YES' AT ANY IN-STUDY STUDENT Q2 a, b, c, e OR ANY REPAYMENT/GRACE Q2 a, b, c, e, g - CONTINUE. OTHERWISE, THANK AND TERMINATE.

IF COLLECTIONS SAMPLE AND YES TO Q2.g, ASK SECTION C AND SECTION D.

For all survey questions, please focus on service you've received in the past six months for your <**Fed. or Prov.**> *Student Loan. This may include the application process and any dealings you've had with the National Student Loans Service Centre, the Canada Student Loans Program, or other parts of the Government of Canada. Please do not include service you've received from a bank or other financial institution or service for any provincial student loans.*

Q3 Is it clear what we want you to include, and not include, when answering the questions? (**INTERVIEWER NOTE:** ENSURE THAT RESPONDENT CLEARLY UNDERSTANDS WHAT IS TO BE INCLUDED IN HIS/HER ASSESSMENTS AND WHAT IS NOT)

- Yes ..... ❍
- No ..... ❍ **EXPLORE/CLARIFY AREAS OF UNCERTAINTY. IF RESPONDENT REMAINS UNCLEAR, THANK AND TERMINATE.**

SECTION B National Student Loans Service Centre Clients

ASK SECTION B TO IN-STUDY NSLSC AND IN GRACE/REPAYMENT CLIENTS: MUST HAVE SAID 'YES' IN Q2A AND BE IDENTIFIED IN SAMPLE AS HAVING DEALT WITH SERVICE PROVIDER ("SECTOR" FIELD) FOR RESOLVE. NOTE: ASSUME ALL EDULINX CLIENTS AS HAVING DEALT WITH THE SERVICE PROVIDER.

You mentioned that you've had contact with the National Student Loans Service Centre in the last six months. This is the place that deals with questions about loan status, when do you get your money, and repayment. I'd now like to ask you some questions about your experience with that organization.

Q4 What was the purpose of your contact with the National Student Loans Service Centre? Anything else? (DO NOT READ / ACCEPT ALL THAT APPLY)

1. Disbursement/receipt of loan payment ..... ❍
2. Payment/billing ..... ❍
3. Interest relief/debt reduction in repayment (seeking help in repayment) .... ❍
4. Revision of terms ..... ❍
5. Name/address update ..... ❍
6. General question ..... ❍
7. Form/letter request ..... ❍
8. Processing/change request ..... ❍
9. Status of loan ..... ❍
- Other (**SPECIFY**) _____ ❍
- DK/NA ..... ❍

Q5 Thinking about your dealings in the past six months with the National Student Loans Service Centre, I'd like you to tell me how satisfied you were with each of the following aspects of service. Please use a 5-point scale, where 1 is very dissatisfied, and 5 is very satisfied. If something does not apply to you, please just say so. How about...? (ROTATE LIST / REPEAT INSTRUCTIONS IF NECESSARY. RECORD SEPARATELY "DOES NOT APPLY" AND "DON'T KNOW") How satisfied were you with this aspect of service?

READ AND ROTATE a. to g.		1.....5 Very dissatisfied Very satisfied	Does not apply	Dk/Na
a.	The amount of time you had to wait to speak with a customer service representative?	[ ]	❍	❍
b.	The competence of the staff	[ ]	❍	❍
c.	The courteousness of the staff	[ ]	❍	❍

READ AND ROTATE a. to g.	1.....5 Very dissatisfied Very satisfied	Does not apply	Dk/Na
d. The extent to which the service was provided in a fair manner (THIS MEANS FAIRNESS REGARDING THE SERVICE RECEIVED, NOT RELATED TO THE RULES OF THE PROGRAM)	[ ]	❍	❍
e. The extent to which you were informed about the National Student Loans Service Centre	[ ]	❍	❍
f. Your ease of access to service (THIS MEANS GAINING ACCESS TO CLIENT SERVICE. IT IS NOT ABOUT THE RULES OF THE PROGRAM)	[ ]	❍	❍
g. Your access to service in the official language of your choice, either English or French	[ ]	❍	❍

Q6 I'm now going to read you some statements that might apply to the service you received from the National Student Loans Service Centre during the last six months. I'd like to know how much you agree or disagree with each one. Please use a 5-point scale, where 1 means you strongly disagree, and 5 means strongly agree. If something does not apply to you, please just say so. How about...? (ROTATE LIST / REPEAT INSTRUCTIONS IF NECESSARY / RECORD SEPARATELY "DOES NOT APPLY" AND "DON'T KNOW")

READ AND ROTATE	1.....5 Strongly disagree Strongly agree	Does not apply	Dk/Na
a. The service representative was responsive to your needs	[ ]	❍	❍
b. The service representative was able to respond to your inquiry on the initial contact	[ ]	❍	❍
c. The service representative followed through with commitments or promises	[ ]	❍	❍
d. The service representative was easy to understand	[ ]	❍	❍
e. Your questions were answered completely	[ ]	❍	❍
f. Documents or other written information you received were easy to understand	[ ]	❍	❍
g. The information you received was accurate	[ ]	❍	❍
h. You and the service representative shared a common understanding of what would happen next, what each of you needed to do and when things were to happen	[ ]	❍	❍
Ask only if Q4 = #2, #3 or #4 i. When you called regarding your problems in repaying, the service representative explained what options were available to you	[ ]	❍	❍

Q7 Overall, how satisfied were you with the quality of service you received from the National Student Loans Service Centre? Please use the same 5-point scale, where 1 is very dissatisfied, and 5 is very satisfied.

1. Very dissatisfied ..... ❍
2. ..... ❍

3. ..... ❍
4. ..... ❍
5. Very satisfied ..... ❍ **SKIP TO Q9**
- Dk/Na ..... ❍

Q8 You indicated that you are dissatisfied with the service you received. Can you tell me why?

_____

_____

_____

Q9 In the last six months, did you have any problems with the service provided by the National Student Loans Service Centre?

- Yes ..... ❍
- No ..... ❍ **SKIP TO Q12**
- Dk/Na ..... ❍

Q10 What service problems did you encounter in the last six months? (DO NOT READ / CODE ALL THAT APPLY)

1. It took too long to receive the information I needed ..... ❍
2. I got bounced around from one person to another ..... ❍
3. Had to contact more than once to receive information requested ..... ❍
4. I had to keep following up with them to get the information or answer I needed .. ❍
5. It was hard to get through to staff/telephone lines were busy ..... ❍
6. I was given incorrect information ..... ❍
7. I received conflicting information from different people/sources at the NSLSC .... ❍
8. Lost forms or information ..... ❍
9. Rude employees ..... ❍
- Other (**SPECIFY**) ❍

_____

- Dk/Na ..... ❍

Q11 How satisfied were you with the way your problem was resolved? Please use a 5-point scale, where 1 is very dissatisfied, and 5 is very satisfied.

1. Very dissatisfied ..... ❍
2. ..... ❍
3. ..... ❍
4. ..... ❍
5. Very satisfied ..... ❍
- Dk/Na ..... ❍

ASK Q12 IF Q4 = #3. ELSE GO TO Q13

Q12 You mentioned earlier that you contacted the National Student Loans Service Centre for interest relief. When you called the National Student Loans Service Customer Contact Centre, how satisfied were you with...? Please use a 5-point scale, where 1 is very dissatisfied, and 5 is very satisfied. If something does not apply to you, please just say so. How about...?

ASK Q13 IF Q4 = #5, #7. ELSE GO TO QX1

Q13 You mentioned earlier that you contacted the National Student Loans Service Centre either to update your contact information or obtain a form. When you called the National Student Loans Service Customer Contact Centre, how satisfied were you with...? Please use a 5-point scale, where 1 is very dissatisfied, and 5 is very satisfied. If something does not apply to you, please just say so. How about...?

Q12/Q13 READ / DO NOT ROTATE	1 ..... 5 Very dissatisfied — Very satisfied	Does not apply	Dk/Na
Ask a. if Q4 = #3 and status is grace or repayment a. The time you had to wait in order to get a decision about whether or not you would get Interest Relief	[ ]	❍	❍
Ask b. if Q4 = #5 b. Amount of time you had to wait to have your address or phone number updated	[ ]	❍	❍
Ask c. if Q4 = # 5 **c. Was it ever updated?**	◦ Yes .....❍ ◦ No .....❍		
Ask d. if Q4 = #7 d. Amount to time you had to wait to obtain a form or letter you requested	[ ]	❍	❍

QX1. READ AND ROTATE A AND B BETWEEN RESPONDENTS

A. Based on your dealings or simply on your personal impressions, would you say the NSLSC agents' priority is to help you meet your financial obligations or to collect money from you. On a scale from -5 to +5, where would you say the NSLSC agents' priority currently is? *(You can give any number between -5 and +5)*

- -5 means highest priority is given to help you meet your financial obligations even if it means there will be negative consequences in collecting money from you.
- +5 means highest priority is given to collecting money from you even if it means there will be negative consequences in helping you meet your financial obligations.
- 0 is the middle point and means that both aspects are given equal weight.

-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5	Dk/Na
❍	❍	❍	❍	❍	❍	❍	❍	❍	❍	❍	❍

B. Based on your dealings or simply on your personal impressions, would you say the NSLSC agents' priority is to collect money from you or to help you meet your financial obligations. On a scale from -5 to +5, where would you say the NSLSC agents' priority currently is? *(You can give any number between -5 and +5)*

- -5 means highest priority is given to collecting money from you even if it means there will be negative consequences in helping you meet your financial obligations.
- +5 means highest priority is given to help you meet your financial obligations even if it means there will be negative consequences in collecting money from you.
- 0 is the middle point and means that both aspects are given equal weight.

-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5	Dk/Na
❍	❍	❍	❍	❍	❍	❍	❍	❍	❍	❍	❍

QX2. Suppose that you found yourself in a situation where you felt you could not make a payment on your student loan for a reason or another. To what extent would you be inclined to call the NSLSC to inquire about your options? Would you say that you would (**Read**) call the NSLSC?

- Certainly ..... ❍ **GO TO NEXT SECTION**
- Probably ..... ❍
- Probably not ..... ❍
- Certainly not ..... ❍
- Dk/Na ..... ❍ **GO TO NEXT SECTION**

QX3. Why would you not be inclined to call the NSLSC? (PROBE / WRITE IN)

_____

_____

_____

SECTION C In Grace and Repayment – Supplementary Questions

ASK SECTION C IF IN REPAYMENT / GRACE ('YES' AT Q1d, Q1e, Q1f or Q1g Status=Grace). OTHERWISE SKIP TO NEXT SECTION

Q14 Did you obtain a loan repayment agreement with a consolidation from the National Student Loan Service Centre? (READ DESCRIPTION IF NECESSARY)

- Yes ..... ❍
- No ..... ❍
- Dk/Na ..... ❍

Q15 Were your repayment options clear to you when came the time to consolidate your student loans?

- Yes ..... ❍
- No ..... ❍
- Dk/Na ..... ❍

If No or DK in Q14, SKIP to Q18

Q16 **Did you sign and return your loan consolidation agreement to the National Student Loan Service Centre?

- Yes ..... ❍ **SKIP TO Q18**
- No ..... ❍
- Not sure ..... ❍ **SKIP TO Q18**

Q17 **Why have you not signed and returned the loan consolidation agreement? (DO NOT READ / ACCEPT MULTIPLE RESPONSES / PROBE FOR DETAILS)

1. Did not know about consolidation process/how to consolidate loans.. ❍
2. Did not receive consolidation form ..... ❍
3. Did not feel I needed this ..... ❍
4. Did not feel ready to commit to a payment approach ..... ❍
- Other (**SPECIFY**) _____ ❍
- DK/NA ..... ❍

IF COLLECTIONS, GO TO Q19

Q18 Did you experience difficulties in repaying your student loan in the last six months?

- Yes ..... ❍
- No ..... ❍
- Dk/Na ..... ❍

Q19 Were you contacted by phone by the National Student Loans Service Centre or Tricura about whether or not you felt you may run into difficulty repaying your government student loans?

- Yes ..... ❍
- No ..... ❍
- Dk/Na ..... ❍

Q20 Were you contacted by mail by the National Student Loans Service Centre about options available to you should you run into trouble repaying your government student loans?

- Yes ..... ❍
- No ..... ❍
- Dk/Na ..... ❍

IF Q1.g IS YES, GO TO Q24

Q21 Based on your knowledge, does the National Student Loan Service Centre offer options in the event that you cannot make scheduled loan payments?

- Yes ..... ❍
- No ..... ❍ **SKIP TO Q24**
- Dk/Na ..... ❍

Q22 **(REPAYMENT / GRACE):** If you run into difficulty repaying your student loan, what assistance does the program offer? (DO NOT READ / PROBE / ACCEPT ALL THAT APPLY)

(COLLECTIONS): What assistance does the program offer? (DO NOT READ / PROBE / ACCEPT ALL THAT APPLY)

1. Relief from paying the interest portion of the loan for a few months ..... ❍
2. Relief from paying the Principle for a few months ..... ❍
3. Interest Relief ..... ❍
4. Lowering the payment amount while extending the duration of payment (Revision of Terms) ..... ❍
- Other (**SPECIFY**) _____ ❍
- Don't know of any assistance available ..... ❍

Q23 Where would you go to obtain or confirm information about available assistance? (DO NOT READ / ACCEPT MULTIPLE RESPONSES / PROBE FOR DETAILS / IF WEBSITE MENTIONED, PROBE)

1. CanLearn or National Student Loan Service Centre websites ..... ❍
2. **<Province's>** website ..... ❍
3. Website – cannot specify ..... ❍
4. Consolidation letter ..... ❍
5. Friends ..... ❍
6. Student Financial Aid Offices ..... ❍
7. National Student Loan Service Centre's call centre ..... ❍

- Other (**SPECIFY**) _____ ❍
- DK/NA ..... ❍

Q24 Right now, to what extent do you clearly understand the following information about your government student loan? Please tell me whether the information is entirely clear, mostly clear, not very clear or not at all clear to you. Let's start with... (READ AND ROTATE)

READ AND ROTATE	Entirely clear	Mostly clear	Not very clear	Not at all clear	Dk/Na
1. The total loan amount that you currently owe	❍	❍	❍	❍	❍
2. The current interest rate that you are paying	❍	❍	❍	❍	❍
3. Approximately how many years it will take you to finish paying off your government student loan	❍	❍	❍	❍	❍
4. **What options you have in the event that you cannot make the scheduled payments	❍	❍	❍	❍	❍

Q25 Based on your knowledge or impression, which of the following two statements is true?

- During the Grace period no interest accrues on my loan – or ..... ❍
- During the Grace period, interest accrues on my loan ..... ❍
- Dk/Na ..... ❍

ONLY ASK Q26 IF PART-TIME STUDENT (FROM DATABASE). OTHERWISE SKIP TO NEXT SECTION.

Q26 **Based on your knowledge or impression and thinking about your part-time loan only, which of the two statements is true?

- Interest payments are required on the part time loan while you are still in school, or ..... ❍
- Payment on the part time loan is required only after you finish studying ..... ❍
- Dk/Na ..... ❍

SECTION D Collections

ASK SECTION D ONLY IF COLLECTIONS SAMPLE AND "YES" AT Q.2g (REPAYMENT/GRACE VERSION). OTHERWISE SKIP TO NEXT SECTION.

You mentioned that you've been in contact with National Collection Services or Revenue Canada regarding repayment of your <**Fed. or Prov.**>*Student Loan in the last six months. I'd now like to ask you some questions about your experience with that organization.*

Please focus only on your dealings with respect to your <**Fed. or Prov.**> *Student Loan, not related to any other loans or outstanding debts you might have. As well, please focus on your dealings with the National Collections Services/ Revenue Canada, not on contact with any other organizations, such as a bank or private collection agency.*

Q27 Approximately how often did you have contact with the National Collections Service during the last six months? Please include all types of contact, whether by phone, fax, email or regular mail. (RECORD NUMBER OF CONTACTS / DO NOT ACCEPT RANGE)

☐☐ **contacts (IF '0', SKIP TO NEXT SECTION)**

- Dk/Na ..... ❍

Q28 What was the nature of your contact with the National Collections Service? Was it by...? (READ LIST / ACCEPT ALL RESPONSES)

1. Phone ..... ❍
2. Fax ..... ❍
3. Email ..... ❍
4. Letter or regular mail ..... ❍
5. Or in some other way? IF SO, **SPECIFY** _____ ❍

VOLUNTEERED

- DK/NA ..... ❍

IF CODE 4 AT Q28, ASK Q29. OTHERWISE, SKIP TO Q30

Q29 You mentioned regular mail. Was the information you received by mail from the National Collections Services clear and understandable?

- Yes ..... ❍
- No ..... ❍

Q30 Thinking about your dealings in the past six months with the National Collections Services, I'd like you to tell me how satisfied you were with each of the following aspects of service. Please use a 5-point scale, where 1 is very dissatisfied, and 5 is very satisfied. If something does not apply to you, please just say so. How about...? (ROTATE LIST / REPEAT INSTRUCTIONS IF NECESSARY. RECORD SEPARATELY "DOES NOT APPLY" AND "DON'T KNOW") How satisfied were you with this aspect of service?

READ AND ROTATE	1 ..... 5 Very dissatisfied — Very satisfied	Does not apply	Dk/Na
a. The amount of time you had to wait to speak with a customer service representative?	[ ]	❍	❍
b. The competence of the staff	[ ]	❍	❍

READ AND ROTATE	1 ..... 5 Very dissatisfied — Very satisfied	Does not apply	Dk/Na
c. The courteousness of the staff	[ ]	❍	❍
d. The extent to which you felt fairly treated under the circumstances (THIS MEANS FAIRNESS REGARDING THE SERVICE RECEIVED, NOT RELATED TO THE RULES OF THE PROGRAM)	[ ]	❍	❍
e. The extent to which you were informed about what you need to do	[ ]	❍	❍
f. Your ease of contacting someone	[ ]	❍	❍
g. Your access to service in the official language of your choice, either English or French	[ ]	❍	❍

Q31 I'm now going to read you some statements that might apply to the service you received from the National Collections Services during the last six months. I'd like to know how much you agree or disagree with each one. Please use a 5-point scale, where 1 means you strongly disagree, and 5 means strongly agree. If something does not apply to you, please just say so. How about...? (ROTATE LIST / REPEAT INSTRUCTIONS IF NECESSARY / RECORD SEPARATELY "DOES NOT APPLY" AND "DON'T KNOW")

READ AND ROTATE	1 ..... 5 Strongly disagree — Strongly agree	Does not apply	Dk/Na
a. The service representative was responsive to your needs	[ ]	❍	❍
b. The service representative was able to respond to your inquiry on the initial contact	[ ]	❍	❍
c. The service representative followed through with commitments or promises	[ ]	❍	❍
d. The service representative was easy to understand	[ ]	❍	❍
e. Your questions were answered completely	[ ]	❍	❍
f. Documents or other written information you received were easy to understand	[ ]	❍	❍
g. The information you received was accurate	[ ]	❍	❍
h. You and the service representative shared a common understanding of what would happen next, what each of you needed to do and when things were to happen	[ ]	❍	❍

Q32 Overall, how satisfied were you with the quality of service you received from the National Collections Services? Please use the same 5-point scale, where 1 is very dissatisfied, and 5 is very satisfied.

1.	Very dissatisfied	❍	
2.	.....	❍	
3.	.....	❍	
4.	.....	❍	
5.	Very satisfied	❍	**SKIP TO Q34**
•	Dk/Na	❍	

Q33 You indicated that you are dissatisfied with the service you received. Can you tell me why?

_____

_____

_____

Q34 **IF CODES 1-3 AT Q32, ASK:** Why are you not more satisfied with the quality of service you received from the National Collections Services? (DO NOT READ / CODE ALL THAT APPLY)

1. It took too long to receive the information I needed ..... ❍
2. I got bounced around from one person to another ..... ❍
3. I had to contact them more than once to get what I needed ..... ❍
4. It was hard to get through to staff/telephone lines were busy ..... ❍
5. I was given incorrect information ..... ❍
6. I received conflicting information from different people/sources ..... ❍
7. Payment issues ..... ❍
8. Lost information ..... ❍
9. Rude employees ..... ❍
- Other (**SPECIFY**) _____ ❍
- Dk/Na ..... ❍

SECTION E: CSLP Applicants

ASK SECTION E ONLY OF CSLP APPLICANTS ('YES' AT Q1a). OTHERWISE SKIP TO NEXT SECTION.

Now, I'd like you to focus on your experience with the student loan application process.

Q35 Did you download a **<Fed. or Prov.>** Student Loan application form off the Web?

- Yes ..... ❍
- No ..... ❍ **SKIP TO Q37**
- Dk/Na ..... ❍

Q36 Did you submit the application form...? (READ)

- On-line ..... ❍
- By mail ..... ❍
- Dk/Na ..... ❍

Q37 **For each of the following statements, please tell me how much you agree or disagree with each one, using a 5-point scale, where 1 means you strongly disagree, and 5 means strongly agree. If something does not apply to you, please just say so. (READ / DO NOT ROTATE) How about...?

	1 ..... 5 Strongly disagree ... Strongly agree	Does not apply	Dk/Na
a. It was very easy to find information about applying for a government-funded student loan	[ ]	❍	❍
b. My personal experience with all the forms was that they were very easy to complete	[ ]	❍	❍

ASK Q38-Q39 ONLY TO APPLICANTS WHO ALSO RECEIVED A CANADA STUDENT LOAN ('YES' AT BOTH Q1a AND Q1b). OTHERWISE SKIP TO NEXT SECTION.

Q38 On a scale of 1 to 5 where 1 means "very dissatisfied" and 5 means "very satisfied", how satisfied were you with the length of time between when you submitted your original <**Fed. or Prov.**> student loan application and when you were notified about the results of your application? (INTERVIEWER NOTE: AGAIN EXCLUDE ANY APPEAL PROCESS.)

Very dissatisfied		Neutral		Very satisfied	Dk/Na
1	2	3	4	5	
❍	❍	❍	❍	❍	❍

Q39 Did you get your <**Fed. or Prov.**> loan payment in time to pay your tuition fees without penalty?

- Yes ..... ❍
- No ..... ❍
- Dk/Na ..... ❍

SECTION F Overall CSLP Assessments

ASK EVERYONE:

Q40 Thinking of everything we've talked about, overall, how satisfied were you with the quality of service you received regarding your <**Fed. or Prov.**> Student Loan in the past six months? Please use the same 5-point scale, where 1 is very dissatisfied, and 5 is very satisfied.

1. Very dissatisfied ..... ❍
2. ..... ❍
3. ..... ❍
4. ..... ❍
5. Very satisfied ..... ❍
- Dk/Na ..... ❍

Q41 During the past two years, has the quality of service you've received with respect to your <**Fed. or Prov.**> Student Loan improved, worsened, or stayed pretty much the same? (ACCEPT "DOES NOT APPLY")

1. Improved ..... ❍
2. Worsened ..... ❍
3. Stayed pretty much the same .. ❍
- Does not apply ..... ❍
- Dk/Na ..... ❍

SECTION G Financing PSE

ASK SECTION G TO ALL RESPONDENTS.

Now I'd like to talk to you about the financing of your post-secondary education.

Q42 **IF IN-STUDY STUDENT ("YES" AT Q1a-c) ASK:** Did you receive a Canada Study Grant for your current year of study?

IF IN REPAYMENT/COLLECTION ("YES" AT Q1d-g) ASK: Did you ever receive a Canada Study Grant?

- Yes ..... ❍
- No ..... ❍
- Dk/Na ..... ❍

SKIP TO Q46

Q43 What grant or Grants did you receive? (DO NOT READ / CHECK ALL MENTIONS)

1. Grant ..... ❍
2. Canada Study Grant for the Accommodation of Students with Permanent Disabilities ..... ❍
3. Canada Study Grant for Students with Dependents ..... ❍
4. Canada Study Grant for Females Pursuing Doctoral Studies ..... ❍
5. Canada Study Grant for High-need Part-time Students ..... ❍
6. Canada Access Grant for Students with Permanent Disabilities ..... ❍
7. Canada Access Grant for Students from Low-Income Families ..... ❍
8. Other ..... ❍

- Dk/Na ..... ❍

Q44 **IF STUDENT ("YES" AT Q1a-c) ASK:** If you had not received a Canada Study Grant for your current year of study, which of the following best describes what would have happened? Would you have...? (READ)

IF IN REPAYMENT/COLLECTIONS ("YES" AT d-g) ASK: If you had not received a Canada Study Grant, which of the following best describes what would have happened? Would you have...? (READ)

- Studied anyway ..... ❍
- Delayed your studies ..... ❍
- Not pursued any post-secondary studies at all ..... ❍
- Dk/Na ..... ❍

SKIP TO Q46

Q45 **IF IN-STUDY STUDENT ASK:** If you had not received a Canada Study Grant for your current school year, which of the following best describes what would have happened? Would you have...? (READ IN ROTATE)

IF IN REPAYMENT/GRACE OR COLLECTION ASK: If you had not received a Canada Study Grant, which of the following best describes what would have happened? (READ IN ROTATION)

(IF HAD NOT RECEIVED A GOVERNMENT FUNDED STUDENT LOAN)	Yes	No	Can't say
1. Reduced your course load but studied full-time	❍	❍	❍
2. Become a part-time instead of a full-time student	❍	❍	❍
3. Studied at different institution	❍	❍	❍
4. Studied in a different program	❍	❍	❍
5. Worked for pay	❍	❍	❍
6. Borrowed money from a bank	❍	❍	❍
7. Used a line of credit	❍	❍	❍
8. Used credit cards	❍	❍	❍
9. Got money from parents / guardians or friends	❍	❍	❍
10. Would have studies closer to home	❍	❍	❍

Q46 **IF IN-STUDY STUDENT ("YES" AT Q1a-c) ASK:** If you had not received a <**Fed. or Prov.**> Student Loan for your current year of study, which of the following best describes what would have happened? Would you have...? **(Read)**

IF IN REPAYMENT /GRACE OR COLLECTION ("YES" AT d-g) ASK: If you had not received a <**Fed. or Prov.**> Student Loan, which of the following best describes what would have happened? Would you have...? (READ)

- Studied anyway ❍
- Delayed your studies ❍
- Not pursued any post-secondary studies at all ❍ **SKIP TO Q48**
- Dk/Na ❍

Q47 **IF IN-STUDY STUDENT ("YES" AT Q1a-c) ASK:** If you had not received a <**Fed. or Prov.**> Student Loan for your current year of study, would you have...? (READ AND ROTATE)

IF IN REPAYMENT/GRACE OR COLLECTION ("YES" AT d-g) ASK: If you had not received a <**Fed. or Prov.**> Student Loan, would you have...? (READ AND ROTATE)

(IF HAD NOT RECEIVED A GOVERNMENT FUNDED STUDENT LOAN)	Yes	No	Can't say
1. Reduced your course load but studied full-time	❍	❍	❍
2. Become a part-time instead of a full-time student	❍	❍	❍
3. Studied at different institution	❍	❍	❍
4. Studied in a different program	❍	❍	❍
5. Worked for pay	❍	❍	❍
6. Borrowed money from a bank	❍	❍	❍
7. Used a line of credit	❍	❍	❍
8. Used credit cards	❍	❍	❍
9. Got money from parents / guardians or friends	❍	❍	❍
10. Would have studies closer to home	❍	❍	❍

ASK Q48-Q50 OF CURRENT STUDENTS ONLY ("YES" AT Q1a-c). OTHERWISE, SKIP TO Q51

Q48 Over the course of your current year of study, to what extent have you relied on each of the following sources for financing your studies? Please use a number between 1 and 5, where 1 means you rely on the funding source to a minimal extent and 5 means you rely extensively on the funding source. If you don't use or don't have access to the funding source at all, please just say so. How about...? (READ AND ROTATE)

READ AND ROTATE	1 ..... 5 Rely on minimally ... Rely on extensively	Do not use / do not have access to	Dk/ Na
1. Employment or work income during the school year	[ ]	❍	❍
2. Personal savings	[ ]	❍	❍
3. Money from parents, guardians or other relatives	[ ]	❍	❍
4. Money from your spouse	[ ]	❍	❍
5. Money from friends other than parents, relatives or your spouse	[ ]	❍	❍
6. Government funded student loans	[ ]	❍	❍
7. Government funded study grants	[ ]	❍	❍
8. Scholarship or bursaries	[ ]	❍	❍
9. Personal loan from a bank or credit union	[ ]	❍	❍
10. R.E.S.P.	[ ]	❍	❍
11. Trust fund established by your parents, guardians or other relatives	[ ]	❍	❍
12. CESGs (Canada Education Savings Grant)	[ ]	❍	❍
13. Social or income assistance (welfare)	[ ]	❍	❍
14. Employment insurance (EI)	[ ]	❍	❍
15. Line of credit from your bank or credit union	[ ]	❍	❍
16. Credit cards	[ ]	❍	❍
17. Employer	[ ]	❍	❍

Q49 Over the course of your current year of study, what will be your main source of funding for your studies? (DO NOT READ. RECORD ONE ANSWER ONLY)

1. Employment or work income during the school year ..... ❍
2. Personal savings ..... ❍
3. Money from parents, guardians or other relatives ..... ❍
4. Money from your spouse ..... ❍
5. Money from friends other than parents, relatives or your spouse ..... ❍
6. Government funded student loans ..... ❍
7. Government funded study grants ..... ❍
8. Scholarship or bursaries ..... ❍
9. Personal loan from a bank or credit union ..... ❍
10. R.E.S.P. ..... ❍
11. Trust fund established by your parents, guardians or other relatives ..... ❍
12. CESG (Canada Education Savings Grant) ..... ❍
13. Social or income assistance (welfare) ..... ❍
14. Employment insurance (EI) ..... ❍
15. Line of credit from your bank or credit union ..... ❍
16. Credit cards ..... ❍
17. Employer ..... ❍

• Dk/Na ..... ❍

Q50 When did you first become aware of the availability of loans and grants to assist people to attend post secondary studies? (READ / ACCEPT ONE ANSWER)

1. Before High School ..... ❍
2. In High School ..... ❍
3. When applying to attend PSE ..... ❍
4. Once enrolled in PSE ..... ❍
- No response / don't know ..... ❍

Q51 In the past 12 months, did you search for any printed, electronic or verbal information about student financial assistance?

- Yes ..... ❍
- No ..... ❍
- Dk/Na ..... ❍

SKIP TO Q61

Q52 Last time you looked for information about student financial assistance, where did you look? What sources of information did you use, visit or contact? (DO NOT READ / RECORD ALL MENTIONS)

1. Government of Canada website ..... ❍
2. CanLearn or National Students Loans Service Centre website ..... ❍
3. <**Province's**> website ..... ❍
4. Internet / Web (unspecified) ..... ❍
5. Canada Student Loan Program Publications ..... ❍
6. Provincial publications ..... ❍
7. National Student Loan Service Centre Call Centre ..... ❍
8. Post-secondary institutions publications or websites ..... ❍
9. High school teachers and counsellors ..... ❍
10. Banks / credit union / financial institution ..... ❍
11. Parents / Guardians / word of mouth ..... ❍
12. Post-secondary education newsletters ..... ❍
13. Other (**SPECIFY**) _____ ❍
- Dk/Na ..... ❍

IF CANLEARN / NSLSC WEBSITES NOT MENTIONED AT Q52, ASK Q53. THEN SKIP TO Q58. ELSE GO TO Q54.

Q53 Why have you not accessed the CanLearn or National Students Loans Service Centre Websites? (DO NOT READ / PROBE / SEVERAL ANSWERS POSSIBLE)

1. Not aware of website ..... ❍
2. No computer ..... ❍
3. Internet not available/no access ..... ❍
4. Don't know how to use it ..... ❍
5. No need to use it ..... ❍
6. Other (**SPECIFY**) _____ ❍
- No response / don't know ..... ❍
- Not applicable ..... ❍

Q54 Using the scale of 1 to 5 *(where 1 means "very dissatisfied" and 5 means "very satisfied")*, how satisfied were you with the information provided on the CanLearn or National Students Loans Service Centre Websites?

Very dissatisfied		Neutral		Very satisfied	Dk/Na
1	2	3	4	5	
❍	❍	❍	❍	❍	❍

IF ANSWER IS "1" OR "2", ASK Q55; OTHERWISE GO TO Q56.

Q55 Why were you dissatisfied with the kind of information provided on the CanLearn or National Students Loans Service Centre Websites? (DO NOT READ / PROBE / SEVERAL ANSWERS POSSIBLE)

1. Not enough information ❍
2. Did not find the answers I needed ❍
3. Information found was not clear / confusing ❍
4. System down ❍
5. Other (**SPECIFY**) _____ ❍

- No response / don't know ❍
- Not applicable ❍

Q56 Overall, how difficult or easy was it for you to find or get the information you were looking for on the Web site? Would you say it was...? (READ)

- Very easy ❍
- Somewhat easy ❍
- Somewhat difficult ❍
- Very difficult ❍
- Dk/Na ❍

Q57 Overall, would you say you were able to find what you needed when you visited the CanLearn or National Student Loans Service Centre website? Would you say...? (READ)

- All what you needed ❍
- Most of what you needed ❍
- Some of what you needed ❍
- Nothing that you needed ❍
- Dk/Na ❍

Q58 Overall, what source of information about student financial assistance did you find most helpful? (DO NOT READ / RECORD ONE MENTION ONLY)

Q59 What source of information was the second most helpful? (DO NOT READ / RECORD ONE MENTION ONLY)

DO NOT READ		Q58 Most helpful	Q59 Second most helpful
1.	Government of Canada website	❍	❍
2.	CanLearn or National Students Loans Service Centre website	❍	❍
3.	<**Province's**> website	❍	❍

	DO NOT READ	Q58 Most helpful	Q59 Second most helpful
4.	Internet / Web (unspecified)	❍	❍
5.	Canada Student Loan Program Publications	❍	❍
6.	Provincial publications	❍	❍
7.	National Student Loan Service Centre Call Centre	❍	❍
8.	Post-secondary institutions publications or websites	❍	❍
9.	High school teachers and counsellors	❍	❍
10.	Banks / credit union / financial institution	❍	❍
11.	Parents / Guardians / word of mouth	❍	❍
12.	Post-secondary education newsletters	❍	❍
13.	Other (**SPECIFY**)	❍	❍
•	Dk/Na	❍ **SKIP TO Q60**	

Q60 **Overall, how useful was the information you found in helping you make choices regarding the financing of your post-secondary studies? Would you say it was...?

- Very useful ..... ❍
- Somewhat useful..... ❍
- Not very useful ..... ❍
- Not at all useful ..... ❍
- Dk/Na ..... ❍

Q61 **To what extent do you understand how the government determines whether or not you get a student loan and how much money you get? Would you say you understand it...?

- Very well..... ❍
- Somewhat well ..... ❍
- Not very well..... ❍
- Not at all well..... ❍
- Dk/Na ..... ❍

ASK ALL RESPONDENTS

Q62 Are you aware that you can check the status of your loan account at CanLearn.ca?

- Yes ..... ❍
- No..... ❍
- Dk/Na ..... ❍

Q63 **If it was available, which of the following secure Internet interactive services would you use regarding your student loan (if yes, specify certainly or probably)?

		Yes certainly	Yes probably	No	Dk/Na
1.	Check the status of your account	❍	❍	❍	❍
2.	Check your outstanding balance	❍	❍	❍	❍
3.	Review your payment history	❍	❍	❍	❍
4.	Change your address	❍	❍	❍	❍
5.	Apply for Interest Relief	❍	❍	❍	❍

		Yes certainly	Yes probably	No	Dk/Na
6.	Make a one time loan payment	❍	❍	❍	❍
7.	Chat on-line with an NSLSC officer	❍	❍	❍	❍
8.	Request revision of terms of repayment	❍	❍	❍	❍

SECTION H Demographics

ASK EVERYONE

I have a few last questions for statistical purposes only.

Q64 What is the highest level of education that you have completed? (READ LIST IF NECESSARY)

1. Public/elementary school ❍
2. Some high school ❍
3. Graduated high school ❍
4. Some vocational/technical/college/CEGEP ❍
5. Graduated vocational/technical/college/CEGEP ❍
6. Some university ❍
7. Graduated university ❍
8. Post-graduate or professional degree ❍

VOLUNTEERED

- Refused ❍

Q65 Which of the following best describes your current employment and study status? (READ / DO NOT ROTATE / ACCEPT ONE RESPONSE)

1. Full time study and not employed ❍
2. Full time study and employed less than 20 hours ❍
3. Full time study and employed more than 20 hours ❍
4. Part time study and not employed ❍
5. Part time study and employed less than 20 hours ❍
6. Part time study and employed more than 20 hours ❍
7. Not in study and employed (IF NECESSARY: Either more or less than 20 hours) ❍
8. Not in study and not employed ❍

VOLUNTEERED

- Refused ❍

Q66 Do you consider yourself to be an Aboriginal person? (IF RESPONDENT ASKS FOR DEFINITION, SAY: Aboriginal refers to Status Indian, Non-status Indian, Métis, and Inuit groups)

- Yes ❍
- No ❍
- Dk/Na ❍

Q67 Last year, what was your total personal income, before taxes, approximately, excluding money given to you by your parents/guardians or others? (READ)

- No income ..... ❍
- Less than $5,000 ..... ❍
- $5,000 to $10,000 ..... ❍
- $10,001 to $15,000 ..... ❍
- $15,001 to $20,000 ..... ❍
- $20,001 to $25,000 ..... ❍
- More than $25,000 ..... ❍
- Dk/Na ..... ❍

Could you tell me more specifically what was your personal income before taxes?

$_____

- Refusal ..... ❍

Q68 Do you currently live with a parent or guardian?

- Yes ..... ❍
- No ..... ❍
- Refused ..... ❍

ASK Q69 TO APPLICANTS WHO DID NOT GET A LOAN AND TO THOSE WHO APPLIED ON THE WEB, ELSE GO TO "Thank you"

Q69 The Canada Student Loans Program is constantly reviewing its program in order to improve it. May we contact you again in the future to obtain further feedback on the program and its effectiveness?

- Yes ..... ❍
- No ..... ❍ **SKIP TO THANK YOU**

Q70 **(NEW)** In order to accomplish this, may we provide only your name and phone number to HRSDC in charge of this study? This will be kept strictly confidential and used only to call you and obtain further feedback on the student loan program and its effectiveness.

- Yes ..... ❍
- No ..... ❍ **SKIP TO THANK YOU**

Q71 May we also provide your email address?

- Yes (**write in**) _____ ❍
- No ..... ❍

Q72 As we mentioned at the beginning of the survey, we would like to link some of your Canada Student Loans Program information to your survey responses. This will only be used to help in analysing the results of this survey. Again, the information you provide will be administered in accordance with the applicable privacy laws. Do we have your permission to link your survey responses to your CSLP information?

- Yes ..... ❍
- No ..... ❍

We would like to thank you for your participation in this survey. Should you wish to obtain information pertaining to this survey, you may submit a request pursuant to the Access to Information Act to the Department of Human Resources and Skills Development. Would you like further information on how to do this?

IF SO, CONTINUE. IF NOT: THANK AND END INTERVIEW.

For a copy of the report, please send a written request to:

Richard Boczkowski
Canada Student Loans Program
200 Montcalm Street, Tower 2, 1st Floor
Gatineau, Quebec
K1A 0J9

When requesting information, please refer to the study name Canada Student Loans Program: Client Satisfaction Survey 2007. Instructions for obtaining this information are outlined in the government publication, entitled Info Source, a copy of which is located at all Service Canada Centres. Info Source is also available at the following Web site address: http://infosource.gc.ca

RECORD BY OBSERVATION/FROM DATASET

Q76 Gender

- Male ..... ❍
- Female ..... ❍

Q77 Province/region

- Newfoundland / Labrador ..... ❍
- Prince Edward Island ..... ❍
- Nova Scotia ..... ❍
- New Brunswick ..... ❍
- Québec ..... ❍
- Ontario ..... ❍
- Manitoba ..... ❍
- Saskatchewan ..... ❍
- Alberta ..... ❍
- British Columbia ..... ❍
- Yukon ..... ❍
- Northwest Territories ..... ❍
- Nunavut ..... ❍

Q78 Language of interview

- English ..... ❍
- French ..... ❍

VARIABLE	VARNUM
AGE	1
PROVINCE	2
CONSOLIDATION_TYPE	3
MASKED SIN	4
ADDRESS	5
FNAME	6
MNAME	7
LNAME	8
COMMUNITY_CITY	9
POSTAL_CODE	10
PHONE	11
MARITAL_STATUS	12
FULLORPART	13
SECTOR	14
EXPERIENCED	15
PAID_IN_FULL	16
STATUS	17
NUM_TIMES_CONTACTED_6MONTHS	18
DUPLICATE SINs	19
CASE_MANAGED_6MONTHS	20
CASE_MANAGED_EVER	21
COLLECTIONS_CSLP	22
COLLECTIONS_SP	23
COLLECTIONS_BOTH	24
RANDOM	25
GENDER	26

ANNEXE 3

TABLEAU SUR LES INTERVALLES DE CONFIANCE ET LES ERREURS ÉCHANTILLONNALES

INTERVALLES DE CONFIANCE

Seuil de confiance : 95%

Erreur d'échantillonnage pour une proportion de :

Taille de l'échantillon	2% ou 98%	4% ou 96%	6% ou 94%	8% ou 92%	10% ou 90%	12% ou 88%	15% ou 85%	20% ou 80%	25% ou 75%	30% ou 70%	35% ou 65%	40% ou 60%	45% ou 55%	50%
75	3,2	4,4	5,4	6,1	6,8	7,4	8,1	9,1	9,8	10,4	10,8	11,1	11,3	11,3
100	2,7	3,8	4,7	5,3	5,9	6,4	7,0	7,8	8,5	9,0	9,3	9,6	9,8	9,8
150	2,2	3,1	3,8	4,3	4,8	5,2	5,7	6,4	6,9	7,3	7,6	7,8	8,0	8,0
200	1,9	2,7	3,3	3,8	4,2	4,5	4,9	5,5	6,0	6,4	6,6	6,8	6,9	6,9
250	1,7	2,4	2,9	3,4	3,7	4,0	4,4	5,0	5,4	5,7	5,9	6,1	6,2	6,2
300	1,6	2,2	2,7	3,1	3,4	3,7	4,0	4,5	4,9	5,2	5,4	5,5	5,6	5,7
400	1,4	1,9	2,3	2,7	2,9	3,2	3,5	3,9	4,2	4,5	4,7	4,8	4,9	4,9
500	1,2	1,7	2,1	2,4	2,6	2,8	3,1	3,5	3,8	4,0	4,2	4,3	4,4	4,4
600	1,1	1,6	1,9	2,2	2,4	2,6	2,9	3,2	3,5	3,7	3,8	3,9	4,0	4,0
700	1,0	1,5	1,8	2,0	2,2	2,4	2,6	3,0	3,2	3,4	3,5	3,6	3,7	3,7
800	1,0	1,4	1,6	1,9	2,1	2,3	2,5	2,8	3,0	3,2	3,3	3,4	3,4	3,5
900	0,9	1,3	1,6	1,8	2,0	2,1	2,3	2,6	2,8	3,0	3,1	3,2	3,3	3,3
1 000	0,9	1,2	1,5	1,7	1,9	2,0	2,2	2,5	2,7	2,8	3,0	3,0	3,1	3,1
1 100	0,8	1,2	1,4	1,6	1,8	1,9	2,1	2,4	2,6	2,7	2,8	2,9	3,0	3,0
1 200	0,8	1,1	1,3	1,5	1,7	1,8	2,0	2,3	2,5	2,6	2,7	2,8	2,8	2,8
1 300	0,8	1,1	1,3	1,5	1,6	1,8	1,9	2,2	2,4	2,5	2,6	2,7	2,7	2,7
1 400	0,7	1,0	1,2	1,4	1,6	1,7	1,9	2,1	2,3	2,4	2,5	2,6	2,6	2,6
1 500	0,7	1,0	1,2	1,4	1,5	1,6	1,8	2,0	2,2	2,3	2,4	2,5	2,5	2,5
1 600	0,7	1,0	1,2	1,3	1,5	1,6	1,8	2,0	2,1	2,2	2,3	2,4	2,4	2,5
1 700	0,7	0,9	1,1	1,3	1,4	1,5	1,7	1,9	2,1	2,2	2,3	2,3	2,4	2,4
1 800	0,6	0,9	1,1	1,3	1,4	1,5	1,7	1,8	2,0	2,1	2,2	2,3	2,3	2,3
1 900	0,6	0,9	1,1	1,2	1,3	1,5	1,6	1,8	1,9	2,0	2,1	2,2	2,2	2,2
2 000	0,6	0,9	1,0	1,2	1,3	1,4	1,6	1,8	1,9	2,0	2,1	2,1	2,2	2,2
2 100	0,6	0,8	1,0	1,2	1,3	1,4	1,5	1,7	1,9	2,0	2,0	2,1	2,1	2,1
2 200	0,6	0,8	1,0	1,1	1,3	1,4	1,5	1,7	1,8	1,9	2,0	2,0	2,1	2,1
2 300	0,6	0,8	1,0	1,1	1,3	1,4	1,5	1,7	1,8	1,9	1,9	2,0	2,0	2,0
2 400	0,6	0,8	1,0	1,1	1,2	1,3	1,4	1,6	1,7	1,8	1,9	2,0	2,0	2,0
2 500	0,5	0,8	0,9	1,1	1,2	1,3	1,4	1,6	1,7	1,8	1,9	1,9	2,0	2,0
2 600	0,5	0,8	0,9	1,0	1,2	1,2	1,4	1,5	1,7	1,8	1,8	1,9	1,9	1,9
2 700	0,5	0,7	0,9	1,0	1,1	1,2	1,3	1,5	1,6	1,7	1,8	1,8	1,9	1,9
2 800	0,5	0,7	0,9	1,0	1,1	1,2	1,3	1,5	1,6	1,7	1,8	1,8	1,8	1,9
2 900	0,5	0,7	0,9	1,0	1,1	1,2	1,3	1,5	1,6	1,7	1,7	1,8	1,8	1,8
3 000	0,5	0,7	0,9	1,0	1,1	1,2	1,3	1,4	1,5	1,6	1,7	1,8	1,8	1,8